



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2563

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลินันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
ตุลาคม 2563



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำดวน จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำดวน จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 100 คน และงานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.40



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-15
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-22
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์	2-37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-48
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4-1
งานด้านการศึกษา	4-9
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4-16
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-29



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	
ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ	
ภาพแสดงการลงพื้นที่เก็บข้อมูลผู้รับบริการ	
ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีราม , 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นก็จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานและงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำดวน จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน	787 คน
งานด้านการศึกษา	จำนวน	27 คน
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	705 คน
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	จำนวน	402 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือขนาดประชากร
 e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2563 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำดวน จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำดวน จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ** หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
- 3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ
- 4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
- 5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอยะโฮจังหวัดอ่างทอง โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบัน การประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975 : 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983 : 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ



Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายสมัครใจให้กับองค์การพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977 : 26)

1.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979 : 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984 : 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978 : 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973 : 220)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือคำ “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จจะอะไรและส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. 1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอนก็ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ 2. การประเมินในความหมาย



ของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกันไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถขจัดให้หมดสิ้นไปได้

ดังนั้นในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจึงอาจมองในแง่ของการประเมินในแง่ของการวัดหรืออาจใช้กระบวนการทางการวิจัย ซึ่งมีการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล โดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน

หัวข้อ	การประเมิน	การวิจัย
เป้าหมายของการศึกษา	ต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ต้องการความรู้ใหม่ที่เป็นข้อเท็จจริง
แนวทางการศึกษา	ค้นหาผลที่เป็นไปได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกะ	ค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะศึกษาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เชิงคุณภาพ หรือเชิงประวัติศาสตร์
ผลการศึกษา	คุณค่าการใช้ประโยชน์	ข้อความรู้ที่สรุปได้
การนำไปใช้	เป็นแนวทาง/ทางเลือกในทางปฏิบัติ	นำไปสู่การสร้างทฤษฎีและการแก้ปัญหา
เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ	ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Credibility) และก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน	อิงความตรงภายในและความตรงภายนอก (Internal Validity and External Validity)

ภาพที่ 2-1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหรือกระบวนการทางการวิจัย



ในปัจจุบันความต้องการของการประเมินก็เพื่อการตัดสินคุณค่าของงาน หรือเพื่อเตรียมข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ต่อเนื่องให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการประเมินจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ อย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) เกณฑ์ 2) กระบวนการ 3) เทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

1.2 ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีของการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าจนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

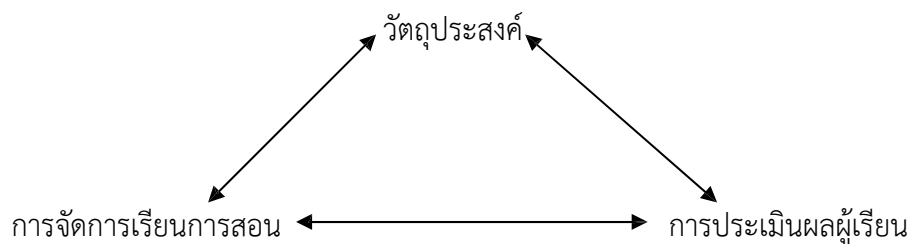
โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรที่ขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถกระทำสิ่งใด ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้น อยู่ที่กำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ 2 จากวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



ภาพที่ 2-2 โมเดลการประเมินของไทเลอร์



จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้น ในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนา กระบวนการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ. 1963 ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ “Course Improvement Through Evaluation” โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษาซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครู ในแนวคิดของครอนบาค การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน 4 แนวทาง คือ

1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภาวการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตการณ์ใช้สื่อ การซักถามนักเรียนในขณะที่สอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน

2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบาคให้ความสำคัญต่อคะแนนรายข้อมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน

3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และอื่น ๆ

4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภาวการณ์เลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model) ใน ค.ศ. 1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมิน ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ



1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับ งานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียนการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Pay off Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง กับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของ สเตก เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระบบระเบียบและมีความหมายในการประเมิน สเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมิน เรียกว่า โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ (Stake's Countenance Model) ดังภาพประกอบ

	ความคาดหวัง (Intents)	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observation)	มาตรฐาน (Standards)	การตัดสินใจ (Judgments)
หลักการ (Rational)		สิ่งที่นำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents)		
		การปฏิบัติ (Transactions)		
		ผลผลิต (Outcomes)		
	เมตริกบรรยาย (Description Matrix)		เมตริกตัดสินคุณค่า (Judgments Matrix)	

ภาพที่ 2-3 โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ของสเตก



โมเดลของสเตก มีมิติการประเมิน 2 มิติ คือ

1. มิติในแนวตั้ง

สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง ภาวะของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งตามมา

การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึง ภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือการจัดกิจกรรม ใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงาน

ผลผลิต (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

2. มิติในแนวนอน

2.1 ส่วนของการบรรยาย หมายถึง ภาวะที่ได้เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นโดย สามารถสังเกตได้ ภาวะในส่วนของการบรรยาย สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ 2 ส่วน คือ

2.1.1 ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวัง หรือที่วางแผนไว้เพื่อต้องการให้ เกิดขึ้น

2.1.2 ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

2.2 ส่วนของการตัดสิน หมายถึง ภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมิน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อย คือ

2.2.1 เกณฑ์ ได้แก่ ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้ และเพื่อระบุว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

2.2.2 การเลือกตัดสินใจ ได้แก่ ผลที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ ใดๆ ที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

แนวคิดและโมเดลชิปในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนา จนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

สตัฟเฟิลบีม ได้นิยาม การประเมิน ว่าหมายถึง กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็น สารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ

สตัฟเฟิลบีม ได้แบ่งการประเมิน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็น การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน



3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนา รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

1.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen, 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้

1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายถึงรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงาน นโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้นำไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบัน ในการบริหารภาครัฐ ได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่



กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น John D. Millet (1954 : 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลชนและให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 : 80) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = O-I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peeterson and Plowan (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ : 2542 : 18) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิผล (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการ ในการผลิต

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้คือ



พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531 : 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในกิจการงานและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่า ดีขึ้นอย่างไร แคลไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทิดา หิรัญสาย (2534 : 20) อ้างถึงใน ชาลวิทย์ ยุกส์งษ์, 2545 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัว และคนอื่น ๆ, 2542 : 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ติน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537 : 12-14) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ภิญโญ สาธร (2539 : 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการที่ดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่าองค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)



2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

นอกจากนี้ วรรุท พลภักษากุลนันท์ (2550 : 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุนประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึง ความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

ยุวณูช กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (effectiveness) คือ ความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet (อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2536 : 14) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้



1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การ
10. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกร่วมกันและปลอดภัย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ

สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงใน อนุกุล เชียงพุกษาวัลย์, 2535 : 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. วัตถุประสงค์บัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มีความสามารถ

5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดยังรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์การพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น พยอม แก้วกำเนิด (2532 : 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้ประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงาน ใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
4. การติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติงาน



5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงาน รายงานและประชาสัมพันธ์

2.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Becker and D. Neuhauser (1975 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรโดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุปเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงชันหรือมีความไม่แน่นอน
2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในปี 1978 Katz and Kahn (1978 : 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง บรรลุปเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

นอกจากนี้ Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดย วีรชัย ตันติวีระวิทยา. (2553 : 27-29) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า



"ต้นต้นหาความเป็นเลิศ: ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำของโลก โดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำองค์การให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทำระบบให้ง่าย

2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า

3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship) บริษัทได้ให้ความมีอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และได้พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสินค้าหรือบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิด ค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อีกด้วย

4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทดีเด่นได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น ให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อันเป็นผลทำให้บริษัทดีเด่นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างเห็นได้ชัด

5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value driven) ผู้บริหารของบริษัทดีเด่นจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ มิใช่ นั่งบริหารงานอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น และพยายามปลุกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the knitting) บริษัทดีเด่นจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระเทือนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้ว จะสังเกตได้ว่าความคิดนี้เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวาง และอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่ หรือที่เรียกกันว่า Economy of scales คือความเชื่อที่ว่าใหญ่กว่าก็ยิ่งทำให้ต้นทุนถูกกว่า

7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยการหรือส่วนกลางมีจำกัด (Simple form and lean staff) บริษัทดีเด่นได้จัดองค์การของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่าย คือ สายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานอำนวยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปด้วย นอกจากนี้บริษัทดีเด่นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านอำนวยการ



8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัทดีเด่นได้ เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง และการต้องคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงาน มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานด้วยการมี วินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจ ขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจ ของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor; S.E. (1967 : 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของ ตำแหน่งการต่อรองขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่า จากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M. Gross (1972 : 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนั้นกิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติของ องค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่ เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมาย เฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ



3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

วรัท พฤษภาทูลเกล้า (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิภาพอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ศุภชัย ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างถึงในวัชริน ขวัญพะงุ้น, 2553: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้ พรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิภาพของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Fiedler (1967 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่ง ถือเป็นประสิทธิภาพของกลุ่ม

Steers (1977 : 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ธงชัย สันติวงศ์ (2535 : 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536: 130) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต

1.1) วัดจากแรงงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/จำนวนเจ้าหน้าที่

1.2) อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน



2.1) วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต

ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนต้นทุน

ประสิทธิผล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์

ประสิทธิผล = ผลลัพธ์ของการทำงาน/ จำนวนต้นทุน

2.2) ประสิทธิภาพเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2.3) ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

ที่ตั้งไว้

3.2 การวัดประสิทธิผลขององค์กร

Talcott Parsons (1964 : 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์กรเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch (1967 : 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970 : 18-19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกันแนวคิดของ Theodore Caplow (1964 : 119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดียวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง (Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
3. ความสมัครใจ (Voluntarism)



4. ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement)

Seldin (1988 : 24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ - ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลาย ๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2531 : 71-77)



1. เป้าหมายทางการขององค์กรมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์กรมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม
2. การที่เราจะทราบว่าเป้าหมายขององค์กรมีลักษณะประการใดกันแน่จำเป็นต้องเป็นผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์กรที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายขององค์กรอาจมีที่มาจากที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นต้องมาจากรดับบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์กรอาจมาจากสมาชิกขององค์กรฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้
3. องค์กรทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน
4. การที่องค์กรมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่า การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยกว่าได้
5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์กรจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วย องค์กรจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยคำนวณจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานาน และก็ยังยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

3.3 การวัดประสิทธิผลขององค์กรในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายขององค์กรนั้น ทำให้นักวิชาการเพ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์กรการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์กรนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์กร และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์กรจากส่วนอื่น ๆ ขององค์กร เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น
2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์กรได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถ



กำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกมา บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของนาาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้ คาร์มณีย์ เพียรภายลุน (2548 : 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้น ๆ สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี



4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึง การกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็จะทำให้ทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่น ในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการ



หรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การ โดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกำกับของส่วนกลางแทน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 : 23)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึงการปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบอบกฎหมาย และยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ ของประชาชนเอาไว้ อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG, 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้ นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควร สาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่ที่การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการด้วยกัน ได้แก่ (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2540 : 5)

ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ว่าการที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์การเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการธำรงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐได้ยอมตนอยู่



ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว່อองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่น่าไปสู่หลักการที่เรียกว่า **หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง (Principle of legality of administrative actions)** หมายความว่า รัฐบาลหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ และต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE ,1980 : 23-24) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจการกระทำของฝ่ายปกครอง

ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมายเช่นนี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติ หากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะเห็นว่า กฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หากรัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการอ้างไว้ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่น่าไปสู่หลักการที่เรียกว่า **หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมาย** หมายความว่า บรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควรว่าให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วย

หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับขั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับขั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, 2550 : 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วน



หนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือ กฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำ เช่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2538 : 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้ หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้ เป็นไปตามหลักการคุ้มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่า รัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่ หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย และการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดี หรือควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ดี อาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกจากหากจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้ เช่น ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครอง หรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่า ความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั่นเอง (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2547 : 328-329)

4.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับ



กฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล กฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.2.1 จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัช วิรัชชนิภาวรรณ, 2547 : 33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่”

จริยธรรม 7 ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางตัวให้เหมาะสม
4. การไม่ใช่สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช่และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

4.2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ด้วยเหตุนี้ ในปลายปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ

- (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระวังหรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาตการอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎนอกจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ (มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539)

เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง



1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครอง เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ ได้แก่

- 1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น
- 1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม
- 1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย
- 1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง
- 1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดย ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มี อำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี

1.6 เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมีอำนาจ ใช้มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เพื่อบังคับการให้บรรลู่วัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น

2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ
3. อำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชน และ
4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้

กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลางที่วาง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ทุกฉบับ ได้แก่

1. ขั้นตอนการเตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง
2. ขั้นตอนการเตรียมการและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎ
3. การดำเนินการใด ๆ ในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้ เช่น การบังคับทางปกครอง

ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้

1. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้โดยเฉพาะ และหลักเกณฑ์ ที่ประกันความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัตินี้ก็ให้ถือตามกฎหมายฉบับอื่น

2. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์โต้แย้งไว้ อย่างไรก็ดี ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

3. กฎหมายฉบับนี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐ เช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรี องค์กรที่ใช้อำนาจ ตามรัฐธรรมนูญ และการทำกิจกรรมบางอย่างของรัฐ เช่น การพิจารณานโยบายของนายกรัฐมนตรีหรือ รัฐมนตรี เป็นต้น

4. กรณีบังคับทางปกครอง หากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่ จะเกิดผลได้ดีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น



กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

4.2.4 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวย่อมได้เปรียบเอาเปรียบเจ้าหน้าที่ผู้ชดใช้นั้นได้เต็มจำนวน และในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย

การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนั้นกฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วย ทั้งนี้ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย จนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหารเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง (จารุพงศ์ เรื่องสุพรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 215-223)

ด้วยเหตุนี้ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักลูกหนี้ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบ แต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น
2. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดแต่ละคน โดยมีให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

4.2.5 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปโดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อนายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534



คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ขึ้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวนหลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมายกร่างกฎหมาย กำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รับข่าวสารต่าง ๆ ในหน่วยงานของรัฐซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี ร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2540 (จารุพงศ์ เรื่องสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 230)

ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมิใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเผยเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้นหากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ว่า “...ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้”

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 56 และมาตรา 57 ถึงหลักของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ว่า

“มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”



“มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่ เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไป ประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสีย สำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

4.3. คดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้การปกครองตามหลักนิติรัฐนั้น นอกจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กฎหมายแล้ว การปฏิบัติราชการตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องถูกตรวจสอบได้อีกด้วย ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการตรวจสอบโดย องค์กรตุลาการ (Rechtswegsgarantie) ทั้งนี้เพราะองค์กรตุลาการ เป็นองค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการ (Court of Judicial Authority) ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์กรตุลาการต้องประกอบด้วย (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2544: 56)

1. องค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการหรือศาลนั้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อ พิพาทให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. คำวินิจฉัยขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดเป็นที่สุดไม่อาจถูกกลับหรือแก้ไขโดย องค์กรใด ๆ ได้อีก แม้แต่ตัวขององค์กรที่ได้ทำคำวินิจฉัยเอง ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อมมี สิทธิแต่เพียงอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวต่อองค์กรอื่นที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าขององค์กรผู้ออก คำสั่งเดิม หากองค์กรสูงสุดได้อ่านคำสั่งตามกฎหมายแล้ว คู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิและหน้าที่ต่อกันอย่างไรให้ คู่ความฟังแล้ว คำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อม “เสร็จเด็ดขาด” หรือ “เป็นที่สุด” (Finality)
3. กระบวนการใช้อำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทขององค์กรนั้นจะต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผย (Publicity) คือ เปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้าฟังการพิจารณาคดีได้ การพิจารณาโดยลับจะมีได้ต่อเมื่อมี กฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนโดยให้แต่ละฝ่ายมีสิทธินำพยานมาสืบสนับสนุนข้ออ้างข้อเถียงของตน และหักล้างข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเต็มที่
4. คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรนั้นต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งของตน (Duty to give reasons) เสมอคือ การแสดงข้อเท็จจริงและมีข้อกฎหมายที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้องค์กรดังกล่าวมีคำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเช่นนั้น



5. องค์กรนั้นต้องมีความเป็นกลาง หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ปราศจากอคติลำเอียง” (Freedom from bias) ซึ่งองค์กรนี้จะต้องมีความเป็นกลางได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์กรนั้นๆมีความเป็นอิสระ (Independence) ไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับขององค์กรอื่นใดโดยเฉพาะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

ด้วยเหตุนี้ จึงกล่าวได้ว่าหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะมีผลปฏิบัติได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อการกระทำของรัฐทุกองค์กรซึ่งรวมถึงการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรตุลาการที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารนั่นเอง

สำหรับปัญหาการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดว่าอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กำหนดประเภทคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

“มาตรา 9 ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่งหรือการกระทำอื่นใด เนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างชั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

(6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง...” จากบทบัญญัติข้างต้น สามารถจำแนกคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (ประสาธ พงษ์สุวรรณ, 2551 : 10-34)

1. คดีฟ้องขอให้เพิกถอนคำสั่งทางปกครองหรือกฎที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Recourse Enannulation) ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) คดีประเภทนี้เกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งทางปกครองหรือกฎโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตาม



กฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบ คดีประเภทฟ้องเพิกถอนคำสั่งนี้จะมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการทำนิติกรรมทางปกครอง (การออกกฎและคำสั่งทางปกครอง) โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกล่าวอ้างว่า นิติกรรมนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเหตุต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ตัวอย่างเช่น

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.34/2549 (พันเอก (พิเศษ) มานะ เกษรศิริ) วินิจฉัยได้ว่ากฎหมายที่เป็นแหล่งที่มาของอำนาจไม่ได้ให้อำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะที่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ฝ่ายปกครองย่อมไม่มีอำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดออกข้อบัญญัติกำหนดให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกผู้ควบคุมและผู้จัดการโรงแรม ผู้พักและผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบอันเป็นบทบัญญัติที่มีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจ ข้อบัญญัติดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.61/2549 (เทศบาลนครระยอง) วินิจฉัยว่า การออกหนังสือเวียนของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ จึงมีลักษณะเป็นกฎตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 แต่ตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณได้ในรูปแบบของการตราเป็นระเบียบข้อบังคับ ดังนั้น ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงชอบที่จะต้องปฏิบัติตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยออกเป็นหนังสือเวียนฉบับพิพาทจึงไม่ชอบด้วยรูปแบบ นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 โดยผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ออกหนังสือเวียนฉบับพิพาท โดยกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นไปตามความริเริ่มของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 หรือของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น ขัดต่อความเป็นอิสระของเทศบาล และกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การออกหนังสือเวียนกระทรวงมหาดไทยฉบับพิพาทในส่วนของเนื้อหาจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใด ๆ ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการกระทำทางกายภาพ (Acte physique) หรือการปฏิบัติการ (Opération) ของฝ่ายปกครอง (ไม่ใช่นิติกรรมทางปกครอง) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและขอให้ศาลสั่งห้ามการกระทำดังกล่าว เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารดำเนินการรื้อถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตและไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายได้ หรือการที่เจ้าพนักงานจราจรใช้รถยนต์ของทางราชการรถยนต์ของเอกชนที่จอดอยู่ ณ ที่ห้ามจอด เป็นต้น



3. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร คดีประเภทนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำการแล้วได้ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ในการพิพากษาคดีศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด ตัวอย่างเช่น

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 106/2544 (นายใหญ่ ปิ่นแก้ว) วินิจฉัยว่า ผู้ฟ้องคดีได้ร้องทุกข์ต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ให้ดำเนินคดีกับนายเซนาฯ แต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กลับไม่ดำเนินการกับนายเซนาฯ กับใช้ตำแหน่งให้คุณให้โทษแก่นายเซนาฯ โดยไม่ดำเนินคดีที่นายเซนาฯ ทำร้ายร่างกายผู้ฟ้องคดีนั้น เป็นเรื่องที่ถูกฟ้องคดีได้แย้งว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร อันเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2)

4. คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้คดีนั้นเป็นคดีละเมิดทางปกครองคือ จะต้องเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการกระทำละเมิดนั้นเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครอง หรือออกคำสั่งอื่น หรือเป็นการกระทำละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นใช้อำนาจไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการกระทำโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยยาหรืออาหารใช้อำนาจในการยึดอายัดหรือตรวจค้นและเกิดความเสียหายขึ้นถือเป็นกรณีละเมิดทางปกครอง ตัวอย่างเช่น การกระทำละเมิดที่เกิดจากการกระทำในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การทำถนนขุดลอกคูคลอง การก่อสร้างอาคาร อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 187/2546 (พ.จ.อ.ณ.พรพรหม พันธุ์เอี่ยม กับพวก) วินิจฉัยว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดว่าจ้าง บริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด ให้ถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์ ทำให้ปิดกั้นถนนและทางน้ำที่ผู้ฟ้องคดีใช้สัญจรไปมาและผู้ฟ้องคดีไม่อาจใช้น้ำจากหนองน้ำสาธารณประโยชน์หรือระบายน้ำออกจากที่ดินได้ทำให้น้ำท่วมขังที่ดินของผู้ฟ้องคดีนั้น แม้การถมดินดังกล่าวจะเกิดจากการกระทำละเมิดของบริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด แต่การถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์นั้น อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด กรณีถือว่าเป็นคดีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากคำสั่ง อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง



คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551 (นายรังสรรค์ ปิลอง กับพวก) วินิจฉัยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างก่อสร้างถนนผ่านแนวเขตที่ดินของผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนโดยไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียที่ดินและทรัพย์สิน เป็นคดีพิพาทระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับเอกชนอื่นเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายและกระทำละเมิดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ แม้จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของคู่กรณีฝ่ายใดก็ตาม แต่เมื่อประเด็นพิพาทว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและกระทำละเมิดเป็นประเด็นหลักอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ศาลปกครองย่อมมีอำนาจพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักได้ตามข้อ 41 วรรคสอง ของระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543)

นอกจากนี้ ยังมีการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบางกรณีซึ่งแต่เดิมไม่ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ได้แก่ กรณีที่ส่วนราชการก่อสร้างสะพานลอยบดบังหน้าร้านทำให้รายได้ลดลง หรือการก่อสร้างฝายทำนบหรือเขื่อนทำให้น้ำท่วมที่ดินของประชาชน แต่ปัจจุบันการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองและอยู่ในอำนาจของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) เช่น

คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลเรื่องที่ 14/2547 วินิจฉัยว่า การที่กรุงเทพมหานครผู้ถูกฟ้องคดีว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการก่อสร้างเขื่อนกันดินริมคลองเป็นเหตุให้ที่ดินของเอกชนที่อยู่ข้างเคียงทรุดตัวบ้านเรือนได้รับความเสียหาย เมื่อผู้ถูกฟ้องคดีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การจัดให้มีและก่อสร้างออกแบบเขื่อนกันน้ำเพื่อประโยชน์ในการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมของผู้ถูกฟ้องคดีการก่อสร้างเขื่อนกันดินในกรณีนี้จึงเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจึงเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 124/2545 วินิจฉัยว่า การตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์เป็นการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2479 ประกอบกับพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าองค์การโทรศัพท์ตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขวางทางเข้าออกหน้าตึกแถวของผู้ฟ้องคดีเป็นผลให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายเพราะไม่อาจขายตึกแถวได้ จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

นอกจากนั้น กรณีที่ผู้เสียหายเลือกยื่นคำขอค่าสินไหมทดแทนต่อหน่วยงานของรัฐแทนการไปฟ้องศาลโดยตรง หากผู้เสียหายไม่พอใจการวินิจฉัยของหน่วยงานก็สามารถฟ้องศาลปกครองหรือศาลยุติธรรมแล้วแต่กรณี โดยมาตรา 106 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ได้บัญญัติไว้รับกับมาตรา 9 วรรคหนึ่ง



(3) ว่าถ้าการละเมิดมิได้เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายแล้ว คดีนั้นก็ต้องไปฟ้องศาลยุติธรรม จะมาฟ้องศาลปกครองไม่ได้

5. คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
คดีประเภทนี้เกิดจากการกระทำที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองฝ่ายเดียวของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร และมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบ ศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้ใช้เงินหรือให้ส่งมอบทรัพย์สิน หรือให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการ โดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่น ๆ ไว้ด้วยก็ได้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบกับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3)

คดีประเภทนี้ ได้แก่ คดีเกี่ยวกับการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองชำระค่าทดแทนการเวนคืนโดยไม่เป็นธรรม การจ่ายเงินค่าทดแทนการรอนสิทธิในการวางสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์วางท่อประปา ท่อก๊าซผ่านที่เอกชนโดยไม่เป็นธรรม หรือการเรียกค่าทดแทนความเสียหายเนื่องจากความเชื่อโดยสุจริตในความคงอยู่ของคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 หรือการจ่ายเงินเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ประชาชนตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ เป็นต้น

6. คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4) สำหรับคำ ว่าสัญญาทางปกครองมีความหมายเพียงใดนั้นให้ดูนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ซึ่งบัญญัติว่า “สัญญาทางปกครอง หมายความว่า ความรวมถึง สัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ”

อย่างไรก็ตามมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายของสัญญาทางปกครองมากพอสมควร ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดจึงได้พิจารณาให้คำอธิบายความหมายของสัญญาทางปกครองในการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2544 ว่า “สัญญาใดจะเป็นสัญญาทางปกครองตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ได้นั้น

ประการแรก คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนรัฐ

ประการที่สอง สัญญานั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติหรือเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรง หรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจการทางปกครองซึ่งก็คือการบริการสาธารณะบรรลุผล



ดังนั้น หากสัญญาใดเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐมุ่งผูกพันตนกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานของความเสมอภาคโดยสมัครใจ และสัญญาดังกล่าวมิได้มีลักษณะเช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาทางแพ่ง”

คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองนี้ ศาลปกครองกลางได้เคยวินิจฉัยว่าสัญญาสัมปทานป่าไม้ขายเลน (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1391/2545 (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารสำนักงานทำการของหน่วยงานราชการ (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1096/2545 (หจก. ทราายแชนมโก้) เป็นสัญญาทางปกครอง สัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษาต่อภายในประเทศเป็นสัญญาทางปกครอง ส่วนการขอให้บังคับผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ส่งคืนเงินเดือนที่รับไปโดยไม่มีสิทธิในช่วงที่ขาดจากราชการและหลังจากที่ถูกไล่ออกจากการราชการนั้น เป็นคดีพิพาทอันสืบเนื่องมาจากคำสั่งไล่ออกผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ออกจากราชการซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครอง และเกี่ยวเนื่องกับคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง อยู่ในอำนาจศาลปกครอง (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 43/2548) เป็นต้น

7. คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2535 มาตรา 90 วรรคสอง ได้กำหนดให้เจ้าท่าสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้เจ้าท่าเป็นผู้จัดการเรือถอนแพคนอยู่ เรือที่ปักเสาลงในสายน้ำในกรณีที่เจ้าของไม่เรือถอนภายในเวลาที่เจ้าท่าหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำหนด นอกจากนี้ มาตรา 117 ตรีแห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวยังได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถฟ้องขอให้ศาลสั่งบุคคลที่รุกล้ำลำน้ำเรือถอนสิ่งปลูกสร้างออกไป หรือคดีร้องขอให้ศาลมีคำสั่งจับกุมและกักขังผู้ฝ่าฝืนคำสั่งให้เรือถอนอาคารที่ก่อสร้างรุกล้ำคลองสาธารณะซึ่งเป็นมาตรการบังคับเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง อันมีลักษณะเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) ซึ่งศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (5) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 16/2545) เป็นต้น

8. คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (6) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ไม่พอใจในคำสั่งหรือคำวินิจฉัยสามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลปกครองได้ เช่น

พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 บัญญัติให้สิทธิผู้ซึ่งไม่พอใจคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่นหรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์เกี่ยวกับการสั่งรื้อย้ายอาคารและการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายอาคารสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบแจ้งคำวินิจฉัยนั้น



พระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทธยา พ.ศ. 2521 ในมาตรา 29 วรรคสอง บัญญัติให้สิทธิสมาชิกสภาเมืองพัทธยา ซึ่งถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนคำสั่งดังกล่าวได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

ตำบลราชสถิตย์ แต่เดิมนั้นเป็นชุมชนใหญ่ เรียกว่า “ชุมชนบ้านกรอด” ตั้งอยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา เพราะในสมัยก่อนนั้นชาวบ้านอาศัยสายน้ำเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญและชุมชนบ้านกรอดมีหาดทรายที่สวยงามทอดยาวนับจากวัดดอนกระต่ายทองไปจนถึงวัดวงษ์ภาคนารามซึ่งชาวบ้านที่อาศัยอยู่แถบนั้นอาศัยแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นทางสัญจรไปมาและได้นำเอาทรายไปใช้ในการก่อสร้างต่าง ๆ เช่น ก่อสร้างบ้านเรือนที่อยู่อาศัยและวัดวาอารามจนทำให้ปัจจุบันนี้หาดทรายดังกล่าวได้เลือนหายไปหมดสิ้นด้วยฝีมือของนายทุนที่ทำธุรกิจดูดทราย จนหมดสภาพของหาดทรายไปโดยสิ้นเชิง

ต่อมาชุมชนบ้านกรอดทางราชการในสมัยสมเด็จพระนเรศวรมหาราชได้มาตั้งโรงเรียนมาและใช้เป็นสถานที่ฝึกม้าเพื่อใช้ในยามศึกสงคราม บ้านกรอดก็ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “บ้านโรงม้า” ซึ่งตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ,4 ,5 ในปัจจุบัน และสมเด็จพระนเรศวรมหาราชได้ทรงเสด็จทางชลมารคมาประทับพักแรมอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 ดังนั้น หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 จึงมีชื่อว่า “บ้านราชสถิตย์” ซึ่งหมายถึงพระราชามาประทับพักแรม หลังจากนั้นได้มีการแบ่งแยกหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 “บ้านหนองชุม” มาจัดตั้ง หมู่ที่ 7 “บ้านหนองหาด” เพื่อยกฐานะเป็นสภาตำบลและได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2542 และปรับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 25 กันยายน 2551 ตามมติคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอ่างทอง (ก.อบต.) ครั้งที่ 11/2551

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลราชสถิตย์ มีทั้งหมด 7 มีดังนี้คือ

หมู่ที่ 1 บ้านราชสถิตย์	มีเนื้อที่ประมาณ 1,014 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้าน นายนคร	พูลประเสริฐ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายก่อพจน์	ทวีสุข
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายชำนาญ	แบ่งส่วน



หมู่ที่ 2 บ้านราชสถิตย์	มีเนื้อที่ประมาณ 338 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้าน นายนรรรัตน์	พันธุศักดิ์
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางสาวเวียง	ยวงนาค
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน น.ส.มาลี	เกตุหอม
หมู่ที่ 3 บ้านโรงม้า	มีเนื้อที่ประมาณ 761 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้าน นางวันเพ็ญ	สุขประเสริฐ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน น.ส.เพ็ญภักดิ์	รอดอ่อน
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางสาวสุพรรณณี	นวมจิตร
หมู่ที่ 4 บ้านโรงม้า	มีเนื้อที่ประมาณ 450 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้าน นายพิชัย	หาญกล้า
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายสมปอง	ศิริสุข
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางสาววรรณชิตา คุณากรโกศลย์	
หมู่ที่ 5 บ้านโรงม้า	มีเนื้อที่ประมาณ 564 ไร่	
	กำนันประจำตำบล นายสุกัลย์	วรรณบุรณ
	สารวัตรกำนัน นายสุรินทร์	สุทธิรักษ์
	สารวัตรกำนัน นางสาวมณี	หิรัญ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายเอกสิทธิ์	น่วมกานนท์
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางสาวราย	ประเสริฐทรัพย์
หมู่ที่ 6 บ้านหนองขุม	มีเนื้อที่ประมาณ 398 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้านนายอำนาจ	ทับทิมเขียว
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านนายสำรวย	จันทมาศ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านสมศักดิ์	สนมณี
หมู่ที่ 7 บ้านหนองหาด	มีเนื้อที่ประมาณ 830 ไร่	
	ผู้ใหญ่บ้าน นางสาวเพ็ญศรี	สุขขุม
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางนวลลออ	คล้ายทอง
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นางละมัย	ศรีประเสริฐ



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลราชสถิตย์ เป็นตำบลขนาดเล็ก มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มทั่วไป เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 60% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 35 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว) ด้านตะวันออกของตำบลติดแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านตะวันตกเป็นที่ราบลุ่มมากเต็มไปด้วยห้วย หนอง คลอง บึง ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เช่น คลอง 1 ซ้าย 3 ซ้าย คลองยายเทศ คลองป่าหัวพัน หนองสองห้อง หนองแวม หนองคลองกรด หนองขวาง หนองคราม หนองพังพวย หนองอีด้วง หนอง สามง่าม หนองยอ หนองสวาย เป็นต้น ในฤดูน้ำหลากบางปีน้ำจะท่วม พื้นที่เกษตรกรรม

ปัจจุบันหนองสามง่ามและหนองสวาย ได้ดำเนินการขุดลอกและทำคันล้อมรอบทำให้มีน้ำอุปโภค และใช้ประโยชน์ทางการเกษตรกรรมทุกฤดูกาล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแฉะ แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. แม่น้ำ	จำนวน	1	แห่ง
2. คลอง	จำนวน	3	แห่ง
3. หนองน้ำ	จำนวน	10	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	7	แห่ง
---------------------	-------	---	------



มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 7 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

5.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ตั้งอยู่ที่ 39 หมู่ที่ 4 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ห่างจากที่ว่าการอำเภอไชโย ประมาณ 16 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดอ่างทองประมาณ 12 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลไชโย อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันออก ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตรงข้าม ตำบลจรเข้ร้อง อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลอินทประมูล อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

2. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน ซึ่งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งในวันที่ 13 พฤษภาคม 2555 ครบวาระในวันที่ 12 พฤษภาคม 2559

3. ด้านการบริหาร

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

1. คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายก อบต. และ รองนายก อบต. จำนวน 2 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

1) นายจิรทีปต์	ทวีสุข	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2) พันเอกรังษี	ทวีสุข	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3) นายสุทธิพงษ์	ทองพุ่ม	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารงาน ประกอบด้วย ประธานสภา จำนวน 1 คน รองประธานสภา 1 คน และสมาชิกสภา จำนวน 10 คน

รายชื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

1) นายประทีป	ขุนวงษ์	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2) นางกุหลาบ	สุทธิรักษ์	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล



3) นายอำพล	นิลวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1
4) น.ส.อภิษฎา	ทับสิงห์ครา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2
5) นางลักขณา	เพชรสิงหล	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2
6) นายพรชัย	ประภามณฑล	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3
7) นายวิเชียร	ชูตระกูล	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3
8) น.ส.มณฑา	สายพิมพ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
9) นางฉวีวรรณ	แสงเปล่งปลั่ง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
10) นายปรีชา	โตวิจิตร	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5
11) นายยงยุทธ	สุขเกษม	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 6
12) นายสนอง	นันทสุวรรณ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 7

4. ประชากรในเขตเทศบาล

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านราชสถิตย์	309	373	682	251
2	บ้านราชสถิตย์	93	103	196	98
3	บ้านโรงม้า	265	281	546	156
4	บ้านโรงม้า	127	136	263	85
5	บ้านโรงม้า	170	189	359	147
6	บ้านหนองชุม	81	73	154	67
7	บ้านหนองหาด	51	59	110	47
รวม		1,096	1,214	2,310	851

5.3 สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์
 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนวัดวงษ์ภาศน์
 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนราชสถิตวิทยา

2. สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไขเลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชน



บางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์และหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - ๖ ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์พยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลราชสถิตย์	จำนวน	1	แห่ง
กองทุนส่งเสริมหลักประกันสุขภาพตำบลราชสถิตย์ (สปสช.)	จำนวน	1	แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)	จำนวน	60	คน

3. อาชญากรรม

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ก็ได้ดำเนินการป้องกันเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของ

กลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจากตำรวจ ทหาร ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4. ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ตำบลราชสถิตย์ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเกษไชโยได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ทราบนั้น พบว่ามีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางโรงเรียน ผู้นำ ผู้ปกครอง ประชาชน และ



หน่วยงานราชการที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ราชสถิตย์สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

5. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- 5) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
- 6) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5.4 ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงหมายเลข 309 (สิงห์บุรี – อ่างทอง)	จำนวน	1	สาย
ทางหลวงชนบท	จำนวน	3	สาย

2. การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์จึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่

3. การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ มีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันทีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้



- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 699 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของ อบต.ราชสถิตย์ จำนวน 1 แห่ง
- (3) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำใต้ดิน

4. โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง วัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน เวลา 08.00 – 12.00 น.) หยุดวันอาทิตย์

5.5 ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ทำนา ทำสวนผลไม้ ทำไร่ ปลูกพืชไม่ใช้ดิน ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

2. การประมง

ประชาชนบางส่วนทำอาชีพประมง โดยจับสัตว์น้ำบริเวณแม่น้ำเจ้าพระยา

3. การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร ปลา เป็นต้น

4. การบริการ

1) ปั้มน้ำมัน และก๊าซ (ตลอด)	จำนวน	3	แห่ง
2) อุ้ช่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน	4	แห่ง
3) อุ้เชื่อมเหล็ก	จำนวน	2	แห่ง
4) ร้านทำผม	จำนวน	1	แห่ง
5) บ้านเช่า/ ค่าเช่าที่	จำนวน	5	แห่ง
6) ร้านซ่อมเครื่องผลิตยางพลาสติก	จำนวน	1	แห่ง



5. การท่องเที่ยว

1) วัดเฉลิมกาญจนภิเษก (วัดโพธิ์หอม) ตั้งอยู่ที่บ้านหนองชุม หมู่ที่ 6 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอำนาจทอง ซึ่งเป็นวัดหนึ่งในสมัยตอนต้นของกรุงศรีอยุธยา ซึ่งมีอายุมานานจนถึงปัจจุบันนี้ประมาณ 500 ปี มีการขุดพบเศียรพระพรหมสี่หน้า ซึ่งเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาแก่ประชาชนทั่วไป

2) จุดชมวิวยุทธยาภาคาริมแม่น้ำเจ้าพระยา หมู่ที่ 1 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอำนาจทอง ซึ่งจัดเป็นสถานที่พักผ่อนริมน้ำเจ้าพระยาให้นักท่องเที่ยวสามารถลงเล่นน้ำเจ้าพระยาและได้มีการเตรียมสถานที่แห่งนี้เป็นจุดชมดอกไม้สวยงามในช่วงเทศกาลสงกรานต์ (ระหว่างวันที่ 13-15 เมษายน เป็นประจำของทุกปี)

3) วัดดอนกระต่ายทอง หมู่ที่ 1 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอำนาจทอง จัดงานประเพณีวันลอยกระทง (ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี) ซึ่งคณะกรรมการวัดดอนกระต่ายทอง ได้ประดิษฐ์กระทงขนาดเล็กและปล่อยไปพร้อม ๆ กัน กลางแม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อให้เรียงรายเป็นสาย เรียกว่า “กระทงสาย”

แหล่งโบราณสถานในชุมชน

- | | | | |
|----------------------|--------------------|-----------|---------------|
| 1. วัดมณฑลหลวงปู่สาย | วัดดอนกระต่ายทอง | หมู่ที่ 1 | ตำบลราชสถิตย์ |
| 2. รอยพระพุทธรูป | วัดวงษ์ภาคนาราม | หมู่ที่ 4 | ตำบลราชสถิตย์ |
| 3. พระพรหม | วัดเฉลิมกาญจนภิเษก | หมู่ที่ 6 | ตำบลราชสถิตย์ |

6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

1) ปืมน้ำมัน และก๊าซ (หลอด)	จำนวน	3	แห่ง
2) ร้านขายอาหารตามสั่ง / ก๋วยเตี๋ยว	จำนวน	8	แห่ง
3) ร้านขายกล้วยทอด	จำนวน	1	แห่ง
4) ร้านตัด พับ เหล็ก	จำนวน	1	แห่ง
5) ร้านขายของชำ	จำนวน	12	แห่ง
6) ตู้ซ่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน	4	แห่ง
7) ตู้เชื่อมเหล็ก	จำนวน	2	แห่ง
8) ร้านทำผม	จำนวน	1	แห่ง
9) ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง / อุปกรณ์ก่อสร้าง	จำนวน	2	แห่ง
10) ร้านส้มตำ	จำนวน	2	แห่ง
11) โรงเรือนเลี้ยงไก่	จำนวน	7	แห่ง
12) บ้านเช่า/ ค่าเช่าที่	จำนวน	5	แห่ง
13) โรงผลิตอิฐบล็อก	จำนวน	1	แห่ง



14) ร้านซ่อมเครื่องผลิตยางพลาสติก	จำนวน	1	แห่ง
15) ร้านขายต้นไม้	จำนวน	1	แห่ง
16) โรงงานผลิตไปโอแก๊ส	จำนวน	1	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

1) นายเกษม หมายเจริญ	ประธานกลุ่มเกษตรกรกระเจียบเขียว	หมู่ที่ 1
2) นายประสิทธิ์ เพชรสิงห์	ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตคอนกรีตบล็อกปูพื้น	หมู่ที่ 2
3) นางเรณู ภู่อ่าว	ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร	ราชสถิตย์ (ทำขนมเปียะ) หมู่ที่ 2
4) นางสาวสนอง สุขุม	ประธานกลุ่มผักปลอดสารพิษ	หมู่ที่ 7
5) นางสาวอุบล ราชภูศรี	ประธานกลุ่มทำดอกไม้จันทร์	
6) นางสมเชื้อ พูลสวัสดิ์	ประธานกลุ่มทำไม้กวาด	
7) นางบุญช่วย มั่นคง	ประธานกลุ่มทำขนมไทย	
8) นางกุหลาบ สุทธิรักษ์	ประธานกลุ่มผูกผ้า จัดดอกไม้	ระดับงานพิธี
9) นางปราณี โพธิ์แกมแก้ว	ประธานกลุ่มอาชีพเย็บผ้าตำบลราชสถิตย์	
10) นายสมศักดิ์ โพธิ์ศรี	ประธานกลุ่มเกษตรกรใบตองและกล้วยแปรรูป	

7. แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงอย่างมาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

5.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**1. การนับถือศาสนา**

ประชาชนในเขตตำบลราชสถิตย์ทุกคนนับถือศาสนาพุทธ มีวัดในพื้นที่ 4 แห่ง ดังนี้

1) วัดดอนกระต่ายทอง	หมู่ที่ 1 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย
2) วัดวงษ์ภาคนาราม	หมู่ที่ 4 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย
3) วัดปราสาท	หมู่ที่ 5 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย
4) วัดเฉลิมกาญจนภิเษก(วัดโพธิ์หอม)	หมู่ที่ 6 ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย



2. ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและศาสนกิจที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ประเพณีวันเข้าพรรษา
- 2) ประเพณีวันสงกรานต์
- 3) ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ
- 4) งานประจำปีวัดเฉลิมกาญจนภิเษก (วัดโพธิ์หอม)

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตได้อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ “ขนมจีนโบราณ” , “แป้งจี๊” , “ข้าวเม่า” , “ขนมฝักบัว” , “ขนมกล้วยนาบ” , “ขนมข้าวเกรียบอ่อน”

ภาษาถิ่น พุดภาษากลาง

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตได้ผลิตของใช้พื้นเมืองเพื่อใช้ในครัวเรือน และเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ตะกร้าหวาย ตะกร้าเชือกไทรอ่อน ตะกร้าเส้นพลาสติก พัดเส้นพลาสติก ผลิตภัณฑ์ผักตบชวา ปลาไร้สับ น้ำพริกเผา ขนมข้าวเกรียบอ่อน กระจายสารท ขนมน้ำเปียะเล็ก ผักปลอดสารพิษ เป็นต้น

5.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. แม่น้ำ	จำนวน	1	แห่ง
2. คลอง	จำนวน	3	แห่ง
3. หอนงน้ำ	จำนวน	10	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	7	แห่ง
---------------------	-------	---	------

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 7 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

ป่าไม้ (ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตไม่มีป่าไม้)

ภูเขา (ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตไม่มีภูเขา)

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ และน้ำฝนน้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของ



ประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบล ราชสถิตย์ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาวีโลศักดิ์ ปัญญาวโร , จักรี ศรีจารุเมธีญาณ , สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ , ก้องพิพัฒน์ กองคำ , และสุสิทธิ์ นาห้วนิล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น ในแต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ยังให้บริการยังไม่ดีและยังให้บริการนานเกินไปอยากให้มีการเตรียมบุคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มากคนเดียว ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จอดรถควรเพียงพออยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำเก้าอี้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน อยากให้บริการเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดต่อการให้บริการ

ชนบตี วรญาวิสุทธิ และวิจิต บุญสนอง (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าด้านเพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



พระครูสมุห์จิริชาติ พุทธกรขิโต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และอนวัต กระสังข์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัสดัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัสดัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค คือ ผู้สูงอายุไม่ได้รับความเอาใจใส่จากลูกหลานอย่างเพียงพอ ต้องอาศัยสถานสงเคราะห์คนชราหรืออยู่เพียงลำพัง ดังนั้นเทศบาลจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาและเสริมศักยภาพแก่กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุและสร้างความเข้าใจของบุคคลในครอบครัว ในชุมชน เรื่องการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการอบรมในการให้บริการจัสดัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร , ไพรัตน์ ฉิมหาด และ กันตภณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน และวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน , ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ , อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของ



องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจสตรีวัย-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยงใน ภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและ กีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2563 ในแต่ละงานดังนี้

1.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวนผู้ใช้บริการ	787 คน
1.2 งานด้านการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ	27 คน
1.3 งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวนผู้ใช้บริการ	705 คน
1.4 งานด้านสวัสดิการสังคม	จำนวนผู้ใช้บริการ	402 คน

(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2563

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 89 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



2.2 งานด้านการศึกษา

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 25 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาวิจัยธุรกิจ (Business Research) จำนวน 5 คน ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงความพึงพอใจมาก



ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01 – 100	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01 – 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01 – 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01 – 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	48.00
	หญิง	52	52.00
	รวม	100	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	29	29.00
	20-40 ปี	21	21.00
	41-60 ปี	38	38.00
	60 ปีขึ้นไป	12	12.00
	รวม	100	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
เกษตรกร/ประมง	26	26.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	5	5.00
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
นักเรียน/นักศึกษา	25	25.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน	-	-
งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ	-	-
งานอาชีวอนามัย	-	-
งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	-	-
งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพ	-	-



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งแวดล้อม		
งานควบคุมมลพิษ	-	-
งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับ	-	-
สิ่งแวดล้อม		
งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล	100	100.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการ ประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติด ประกาศไว้	4.74	0.42	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.78	0.44	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน	4.80	0.40	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$ S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.46	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.82	0.43	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.70	0.39	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.78	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.44	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.76	0.43	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.74	0.37	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	0.39	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =
 4.79 S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม
 ใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ
 สินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	7
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.72	0.45	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.78	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.33	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.33	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.34	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.35	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D. =
0.26) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		10	40.00
หญิง		15	60.00
รวม		25	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		5	20.00
41-60 ปี		20	80.00
60 ปีขึ้นไป		-	-
รวม		25	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		10	40.00
เกษตรกร/ประมง		15	60.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		-	-
รับจ้างทั่วไป		-	-
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
รวม		25	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	25	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	25	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน		
กี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	25	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	25	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	25	100.00
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	-	-
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	-	-
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของ	-	-
ประชาชน		
อื่น ๆ		
รวม	25	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
 ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.77	0.39	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน การศึกษาเพื่อบริการประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.75	0.44	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.72	0.45	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน การศึกษาแต่ละขั้นตอน	4.82	0.42	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.86	0.42	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.82	0.39	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.77	0.35	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.40	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.45	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.82	0.43	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.73	0.38	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.39	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D.=0.33) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11
 ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.73	0.45	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.79	0.41	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.36	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.31	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.33	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.35	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ S.D. = 0.27) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		36	36.00
หญิง		64	64.00
รวม		100	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		24	24.00
41-60 ปี		64	64.00
60 ปีขึ้นไป		12	12.00
รวม		100	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		4	4.00
เกษตรกร/ประมง		78	78.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		2	2.00
รับจ้างทั่วไป		16	16.00
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
รวม		100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน		
จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ไฟฟ้าสาธารณะ	5	5.00
ถนนในตำบล/หมู่บ้าน	-	-
ระบบประปา	95	95.00
ทางระบายน้ำ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านระบบประปา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.73	0.43	มากที่สุด	4
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อบริการประชาชน	4.75	0.44	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน รวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.71	0.41	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.79	0.46	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน โยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน แต่ละขั้นตอน	4.76	0.45	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน แต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.68	0.47	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.66	0.48	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.67	0.47	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.65	0.48	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.74	0.48	มากที่สุด	1
รวม	4.66	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$ S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.83	0.38	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.82	0.39	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.81	0.39	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภค
 พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X}=4.81$ S.D.=0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย
 บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถ
 ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	4
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.78	0.42	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.82	0.44	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	2
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.75	0.39	มากที่สุด	7
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภค พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.35	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.46	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.38	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.25) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	26.00
หญิง	74	74.00
รวม	100	100.00
ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด		
รับเงินสดด้วยตนเอง	20	20.00
รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน	-	-
โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	80	80.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 และส่วนใหญ่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
 ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ	4.75	0.44	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ	4.74	0.44	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.76	0.43	มากที่สุด	2
4. ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	0.45	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน	4.78	0.42	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.40	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.78	0.39	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.79	0.41	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มี ความเหมาะสม	4.76	0.42	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.43	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$ S.D.=0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.75	0.44	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.74	0.44	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.73	0.45	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.41	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D.=0.41) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความ
ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่
ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.72	0.45	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.74	0.44	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.78	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.37) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.38	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.41	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.37	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราษสถิตย์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.30) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน



งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.77	95.40	มากที่สุด	2
2. งานด้านการศึกษา	4.78	95.60	มากที่สุด	1
3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.76	95.20	มากที่สุด	3
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.77	95.40	มากที่สุด	2
รวม		95.40	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.40 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านการศึกษา รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2)งานด้านการศึกษา 3)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน 4)งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และงานด้านโยธา สาธารณูปโภค พื้นฐาน ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 95.40



บรรณานุกรม

- Anderson, S. B., Ball, S., & Murphy, R. T. (1975). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.,.
- Bertram, G. M. (1972). *The Human Meaning of Social Change*. New York: Russell Sage Foundation.
- Brown, F. G. (1983). *Principles of Educational and Psychological Testing 3rd ed.* New York: CBS College Publishing.
- Chase, C. T. (1987). *Measurement for education evaluation 2nd ed.* Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Edgar, S. H. (1970). *Organizational Psychology 2nd.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. Encyclopedia of Education Evaluation. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herbert, S. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Boston: Division of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1984). *Measurement and education in evaluation and psychology*. New York.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Owen, B. (1993). A model of Multiethnicity: State Collapse, Competition and Social Complexity from Tiwanaku to Chiribaya in the Osmore Valley, Peru. *Department of Anthropology, University of California, Los Angeles*.



- Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (1977). *International Dictionary of Education*. Great Britain: the Anchor Press Ltd. .
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.
- Ryan , T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Menanla Press Company.
- Seldin, P. (1988). *Evaluation and Developing Administration Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shertzer, B., & Linden, J. D. (1979). *Fundamentals of Individual Appraisal*. Boston: Houghton Mifflin.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Suchman, E. A. (1967). *Evaluative Research*. New York: Russell Sage Foundation.
- Talcott, P. (1964). *Suggestion for a Sociological Approach to the Theory of Organizations in Complex Organizations: A Sociological. Reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinchart & Winston.
- Theodore, C. (1964). *Principle of Organization*. New York: Barcourt Brace & World.
- Yuchman, E., & Seashor, S. E. (1967). A System Resource Approach to Organizational. *Adminstative Science Quarterly*. (Vol. 32, Dec, 1967).
- กนกรัตน์ บัวคุ้มและคนอื่น ๆ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษา กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า*. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2550). *รัฐ รัฐธรรมนูญ กฎหมาย. โครงการตำราและสื่อการสอน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คารมณัฒน์ เพียรภาณุ. (2548). *องค์การที่มีประสิทธิภาพ: ความท้าทายของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561
- จันทรานี สงวนนาม. (2536). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.



พระครูสมุห์จิริชาติ พุทธธกขิโต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และอนันต์ กระสังข์. (2563). *ประสิทธิผล การจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี*. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 9(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 156-165.

พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาโร ,จักรี ศรีจารุเมธีญาณ ,สุรศักดิ์ อุดเมืองเพี้ย ,ก้องพิพัฒน์ กองคำ, และ ชุติพร นาห้วนิล. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. วารสารวิชาการพระพุทธศาสนาเขตลุ่มน้ำโขง, 2(2): กันยายน-ธันวาคม 2561 : 100-111.

พะยอม แก้วกำเนิด. (2532). *กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
พิทยา บวรวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิญโญ สาร. (2539). *มนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). *สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2540). *ข้อความคิดและหลักการพื้นฐานในกฎหมายมหาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2545). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
วรัท พกษากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*. เข้าถึงได้จาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/effeciency-effectiveness-administrator.html> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2553). *ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานและภาพรวมของหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

วีระชัย ตันติวีระวิทยา. (2553). *การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://isc.ru.ac.th/data/BA0000645.doc> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.



อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187% สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

อนุกุล เยี่ยงพฤกษาวัลย์. (2535). *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน*. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน
 งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
 งานอาชีวอนามัย
 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานควบคุมมลพิษ
 งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
 งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ
 งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น
 งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ
 งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน
 อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด
 ไฟฟ้าสาธารณะ ถนนในตำบล/หมู่บ้าน
 ระบบประปา ทางระบายน้ำ
 อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด
 ไฟฟ้าสาธารณะ ถนนในตำบล/หมู่บ้าน
 ระบบประปา ทางระบายน้ำ
 อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- เพศ ชาย หญิง
- ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด
 - รับเงินสดด้วยตนเอง
 - รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน
 - โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- | | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ						
3.ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ภาพแสดงภาระงานบริการสาธารณะ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





2. งานด้านการศึกษา





3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน





4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)





ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

พันเอกรังษี	ทวีสุข	ราชสถิตย์	หมู่ที่ 1
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 9815 4435		

งานด้านการศึกษา

นางสุมาลี	น่วมกานนท์	บ้านโรงม้า	หมู่ที่ 5
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 9930 5963		

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

นายคณุปัจักษ์	คงพรหมไทย	บ้านโรงม้า	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 1953 7337		

งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

นางละเอียด	สุวรรณนิล	บ้านโรงม้า	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 7069 4182		



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ผศ.ไพศาล	บุรินทร์วัฒนา	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผศ.ดร.สาลินันท์	บุญมี	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ทศพล	ปรีชาศิลป์	นักวิจัย	
นายวสันต์	โชคพรเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางอภิชาติ	บุตรสามี	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวสรिता	ทองปลี	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาววิรัชญา	นาควัน	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวศิริลักษณ์	ใจแสน	ผู้ช่วยนักวิจัย	