



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กรกฎาคม 2565

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานพัฒนาการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กรกฎาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	26
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	35
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	43
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ตัวแปรที่ศึกษา.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	65
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	67
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	70
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต.....	73
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาการศึกษา.....	76
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	78
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	80
สรุปผลการศึกษา	80
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	82
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	65
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	66
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..	67
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	70
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต.....	73
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาการศึกษา.....	76
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	78
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	79

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 คน 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน และ 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัวฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่
การให้บริการนอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ
ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4) งานพัฒนาการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. รูปแบบของกิจกรรมเหมาะสมกับสภาพพื้นที่
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการ
เข้าร่วม
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
8. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จืดกรวด ห้องน้ำ
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	95.39	มากที่สุด
2. งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.76	95.22	มากที่สุด
3. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.75	95.07	มากที่สุด
4. งานพัฒนาการศึกษา	4.78	95.12	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.77	95.31	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.39
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.12

2. การให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.43
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.70
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72

3. การให้บริการในงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.83
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

4. การให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5. การให้บริการในงานพัฒนาการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.42

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
2. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
4. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
4. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่ออุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดกาผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามการบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 140 คน
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 140 คน
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 140 คน
- 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 140 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 คน
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน
- 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 100 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. **งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ด้านกายภาพ

1.1.1 ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และตำบลลุ่มสุ่ม เป็นตำบล 1 ใน 7 ตำบล ในเขตอำเภอไทรโยค มีอาณาเขต ติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง คือ ตำบลท่าเสา ตำบลสิงห์ ตำบลวังกระแจะ ตำบลศรีมงคล ตำบลบ้องตี้ และตำบลช่องสะเดา อำเภอเมืองกาญจนบุรี ตามรายละเอียด ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าเสา	อำเภอไทรโยค
		ตำบลสิงห์	อำเภอไทรโยค
		ตำบลช่องสะเดา	อำเภอเมืองกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลศรีมงคล	อำเภอไทรโยค
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลสิงห์	อำเภอไทรโยค
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้องตี้	อำเภอไทรโยค
		ตำบลวังกระแจะ	อำเภอไทรโยค

ทิศเหนือ

แนวเขต เริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 34630 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดผ่านทางรถไฟสายตะวันตก ตรงหน้าถ้าแสงจันทร์ บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 138632 ผ่านเขาหมา ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 156642 ขึ้นสันเขาช่องกระทิงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 200677 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาช่องกระทิง สิ้นสุดที่ เขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 รวมระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก

แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตัดตรงลงจากเขาช่องกระทิงถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ตรงกิโลเมตร ที่ 24 + 500 เมตร บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 206602 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตัดตรงผ่านเขาท่าช้างผ่านทางรถไฟสายตะวันตก บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 215567 ถึงกึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 รวมระยะทางประมาณ 11.5 กิโลเมตร

ทิศใต้

แนวเขตเริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตัดตรงผ่านเขาอ้ายเหือด ขึ้นเขาทุ่งตาคลองบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 163525 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตาคลอง ถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 155538 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตาคลองถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 143519 ไปทางทิศตะวันตก ตัดตรงขึ้นเขาโกรกหินแดงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 118518 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามสันเขาโกรกหินแดง สิ้นสุดที่สันเขาโกรกหินแดงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 067565 รวมระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาโกรกหินแดงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 068565 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามสันเขาโกรกหินแดงสันเขาช้างพิถึงสันเขาช้างพิ บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 047615 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาช้างพิ ถึงเขาอ้ายกาง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 095630 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดตรงผ่านเขากวางลงแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 134630 รวมระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค ประมาณ 2 กิโลเมตร อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 55 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 212 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 169 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 101,400 ไร่

ประวัติตำบลลุ่มสุม เดิมเป็นพื้นที่ที่อยู่ติดแม่น้ำแควน้อย ทำให้ราษฎรปลูกบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำ ซึ่งสมัยก่อนจะใช้การสัญจรทางน้ำ เนื่องจากยังไม่มีถนนในสมัยนั้นประกอบกับพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ลุ่ม ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังอยู่เป็นประจำทุกปี ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพการสานสุมเพื่อเป็นเครื่องมือในการจับปลา ครั้นยามน้ำลดก็เห็นสุมเป็นจำนวนมากอยู่ในลุ่ม จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลลุ่มสุม”

1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีลักษณะภูมิประเทศ 2 ประเภท

1. ประเภทที่ราบลุ่มลักษณะแอ่งกระทะมีภูเขาล้อมรอบและมีแม่น้ำแควน้อยไหลผ่าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 และ หมู่ที่ 11
2. ประเภทที่ราบเชิงเขาสูง ประกอบด้วยหมู่ที่ 2 และ 9

1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลลุ่มสุ่มมีลักษณะอากาศแบบร้อนชื้น

1.1.4. ลักษณะของดิน

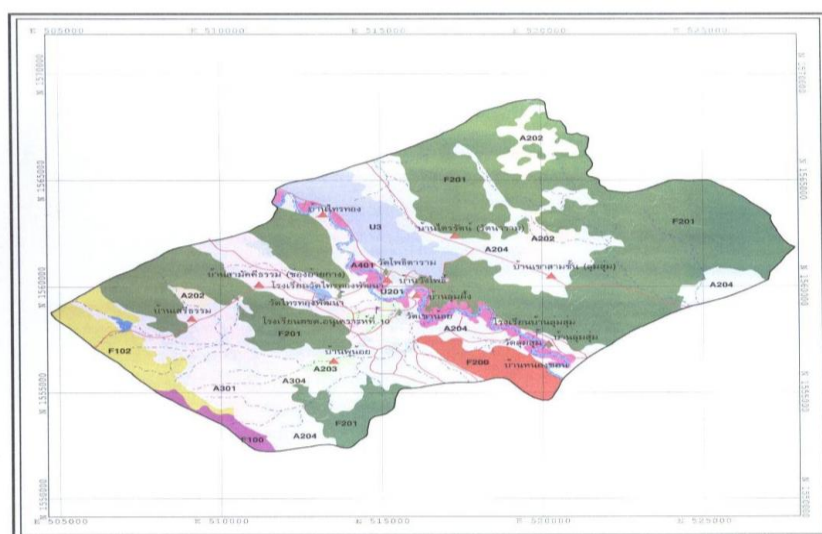
ลักษณะของดินในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีสภาพดิน เป็นดินปนทราย และดินปนลูกรัง

1.1.5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแควน้อย และมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่อีกจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำไทรทอง และอ่างเก็บน้ำ สามัคคีธรรม พร้อมทั้งมีสระน้ำสาธารณะทุกหมู่บ้าน และยังมีลำห้วยลุ่มสุ่มใหญ่ไหลผ่านหลายหมู่บ้านในเขตพื้นที่

1.1.6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลลุ่มสุ่ม มีป่าไม้ที่มีลักษณะป่าเบญจพันธุ์ มีไม้หลากหลายชนิด และมีป่าไผ่ จำนวนมาก ซึ่งเป็นแหล่งอาหารของประชาชนในพื้นที่



แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

1.2 ด้านการเมือง / การปกครอง

1.2.1. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีจำนวนหมู่บ้านในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน

ดังนี้

หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายโยธิน จันทรที	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	080-0212877
หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายเกียรติศักดิ์ เกตุบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	092-8985338
หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายสมโชค คนตรง	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	080-6606475
หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
น.ส.ลาวัลย์ มะเจียจกร	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	084-5706792
หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายทวิช วงศ์นรินทร์	กำนันตำบลลุ่มสุ่ม	หมายเลขโทรศัพท์	084-8019934
หมู่ที่ 7 บ้านพูน้อย	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายจิรพัฒน์ ไทรโยควิจิตร	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	089-9123502
หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายพรเทพ คำสิงห์	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	061-5342568
หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายติณณภพ ไตรรัตน์ชัยกุล	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	064-9545965
หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายชัยณรงค์ ศิริธร	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	062-4038353
หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพูลู	ตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค	จังหวัดกาญจนบุรี
นายสมชัย ท่าผา	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเลขโทรศัพท์	092-7895298

1.2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (มาตรา 43) ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 โดยมีผู้บริหารดังต่อไปนี้

- 1.นายสมศักดิ์ สุริยะวงษ์ กำนันตำบลลุ่มสุ่ม เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และได้เปลี่ยนเป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
- 2.นายอุบล มณีวรรณ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
- 3.นายพงษ์สิทธิ์ ตรรักษ์ชูวงศ์ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2543 – วันที่ 9 มิถุนายน 2547
- 4.นายเกรียงศักดิ์ อัมพรจินดารัตน์ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2548–วันที่ 8 มกราคม 2552
- 5.นายฐนันดร อุดมสินคำ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2552 – วันที่ 4 มีนาคม 2554
- 6.ดาบตำรวจช่วง นาคทองคำ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2554 – 30 กันยายน 2564
- 7.นายอนุกุล วงศ์รินทร์ เป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน 2564 – ปัจจุบัน

1.3 จำนวนประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลจำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน ครัวเรือน
2	บ้านเขาสามชั้น	1,593	844	749	554
3	บ้านลุ่มผึ้ง	990	478	512	499
4	บ้านหนองขอน	654	331	323	305
5	บ้านสามัคคีธรรม	664	323	341	265
6	บ้านไทรทอง	768	386	382	341
7	บ้านพุน้อย	726	332	394	318
8	บ้านเสรีธรรม	292	147	145	131
9	บ้านไตรรัตน์	1,791	988	803	619
10	บ้านลุ่มสุ่ม	519	260	259	311
11	บ้านหินงามพุกูล	651	321	330	222
รวม		8,648	4,410	4,238	3,565

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน มิถุนายน 2565

1.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางการเปรียบเทียบข้อมูลช่วงอายุของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม

ช่วงอายุ (ปี) /ประเภท	พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563			พ.ศ. 2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1-17	848	840	1,688	850	837	1,687	1,161	1,165	2,326	1,001	973	1,974
18-60	2,179	2,228	4,407	2,201	2,216	4,417	1,922	1,854	3,776	2,900	2,668	5,568
61 ปีขึ้นไป	396	478	874	395	479	874	360	451	811	510	605	1,115
รวม	3,423	3,546	6,969	3,446	3,532	6,978	3,443	3,470	6,913	4,411	4,246	8,657

1.4 สภาพทางสังคม

1.4.1 การศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน เขต 3 จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 2 ตำบลกลุ่มสุขุม
จำนวนนักเรียน รวม 196 คน แยกเป็น ชาย 108 คน หญิง 88 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	10	5	15
อนุบาล 2	12	9	21
อนุบาล 3	12	12	24
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	9	8	17
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	16	14	30
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	9	7	16
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	16	13	29
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	10	12	22
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	14	8	22
รวม	108	88	196

2. โรงเรียนบ้านลุ่มฝั่ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลลุ่มสุม
จำนวนนักเรียน รวม 60 คน แยกเป็น ชาย 29 คน หญิง 31 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	5	3	8
อนุบาล 3	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	5	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	5	2	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	5	9	14
รวม	29	31	60

3. โรงเรียนบ้านหนองขอน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลลุ่มสุม
จำนวนนักเรียน รวม 43 คน แยกเป็น ชาย 19 คน หญิง 24 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล 1	3	5	8
อนุบาล 2	2	3	5
อนุบาล 3	2	5	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	3	1	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	1	2	3
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	1	1	2
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	1	3	4
รวม	19	24	43

4. โรงเรียนหลุ่งก้าง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลลุ่มสุ่ม
จำนวนนักเรียน รวม 111 คน แยกเป็น ชาย 57 คน หญิง 54 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อนุบาล 2	2	9	11
อนุบาล 3	5	5	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	8	3	11
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	6	8	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	7	7	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	10	9	19
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	8	6	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	11	7	18
รวม	57	54	111

5. โรงเรียนสามัคคีธรรมานุสรณ์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 8
จำนวนนักเรียน รวม 85 คน แยกเป็น ชาย 39 คน หญิง 46 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	4	4	8
อนุบาล 3	3	5	8
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	5	7	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	7	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	3	5	8
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	11	6	17
รวม	39	46	85

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม จำนวน 3 ศูนย์

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มสุ่ม

(สถานที่ตั้ง หลังอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม)

จำนวนเด็กเล็ก 32 คน ชาย 14 คน หญิง 18 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

1.1 นางสาวปราณีต แก้วธรรม

หัวหน้าศูนย์

1.2 นางสาวเบญจวรรณ ไผ่สอาด

ผู้ดูแลเด็กเล็ก

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไทรทองพัฒนา

จำนวนเด็กเล็ก 16 คน ชาย 11 คน หญิง 5 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 2.1 นางประนอม ราคา | หัวหน้าศูนย์ |
| 2.2 นางสาวรณดี คำสอาด | ผู้ดูแลเด็กเล็ก |

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพุน้อย

จำนวนเด็กเล็ก 26 คน ชาย 11 คน หญิง 15 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| 3.1 นางขวัญหล้า จิณแพทย์ | ผู้หัวหน้าศูนย์ |
| 3.2 นางมยุรี จุ้ยเอี่ยม | ผู้ดูแลเด็กเล็ก |

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุม

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุมจำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีนักศึกษาที่เข้าเรียนที่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน แยกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา
2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

มหาวิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

1.4.2 สาธารณสุข

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่องอ้าย กาง 1 แห่ง สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

1.4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. ป้อมตำรวจ จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 และ หมู่ที่ 9
2. ศูนย์ อปพร. ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

1.4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม ได้จัดทำโครงการอบรมให้ความรู้ปัญหา ยาเสพติด อย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

1.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้สนับสนุนการดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์ อย่างต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนงบประมาณกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้การจัดสวัสดิการของกองทุนมีประสิทธิภาพ และกองทุนมีความเข้มแข็ง และมีการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุ จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุสัญจร ฯลฯ

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 55 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 323 การคมนาคมมีทางหลวงหมายเลข 323 (กาญจนบุรี – ทองผาภูมิ) ผ่านและมีทางลาดยางเชื่อมต่อเข้าไปในหมู่บ้าน และตำบล 4 เส้นทาง ทำให้การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและตำบลได้รับความสะดวก ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง คอนกรีตเสริมเหล็ก ทั้งนี้พื้นที่ที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการจัดทำคอนกรีตหรือถนนลาดยางได้ ก็จะมีการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนให้สัญจรไปมาได้อย่างสะดวก โดยเป็นถนนลูกรังหรือถนนหินคลุกแล้วแต่สภาพพื้นที่ โดยมีรายละเอียดข้อมูลเส้นทาง ดังนี้

- มีถนนลาดยางติดต่อกับจังหวัด อำเภอ โดยทางหลวงแผ่นดิน สาย 323 (กาญจนบุรี-ทองผาภูมิ)
- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลสายลุ่มสุ่ม-บ้านเก่า ระยะทาง 30 กิโลเมตร ซึ่งเป็นถนนสายหลักสายสำคัญในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้านและตำบล
- ถนนในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และ ถนนลูกรัง ถนนหินคลุก

เป็นถนนลาดยาง	ร้อยละ 60
เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	ร้อยละ 25
เป็นถนนลูกรัง / หินคลุก	ร้อยละ 15

 (หมายเหตุ พื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ เขตป่าสงวนแห่งชาติ และ เขตพื้นที่ทหาร ไม่นำมาคำนวณยอดร้อยละของถนนทั้งหมด)
- ป้ายจราจรไฟ 1 ป้าย คือ ป้ายจราจรไฟบ้านลุ่มสุ่ม

การเดินทาง ประชาชนจะเดินทางเข้าทางเมือง และอำเภอโดยใช้ทางหลวงแผ่นดินสาย 323 และใช้บริการรถไฟ นับว่าสะดวกมากในการเดินทาง นอกเหนือจากการเดินทางโดยรถยนต์

เส้นทางลูกรังในหมู่บ้านจะชำรุดเสียหายในฤดูฝน ช่วงที่ฝนตกหนัก เกิดอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก ทำให้ถนนพังเสียหาย ไม่สามารถใช้เป็นเส้นทางคมนาคมได้เกือบทุกปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความสามารถสร้างเป็นถนนลาดยางหรือคอนกรีตเสริมเหล็กได้เกือบทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่บางแห่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ เขตป่าสงวนแห่งชาติ และเขตพื้นที่ทหาร ตลอดจนรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอที่จะทำได้ทุกเส้นทาง ปัจจุบันกำลังดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

1.5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีไฟฟ้าใช้ค่อนข้างทั่วถึง แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 1 เนื่องจากสร้างบ้านเรือนอยู่ห่างจากชุมชนและอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถติดตั้งเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าได้ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้ให้บริการระบบไฟฟ้าโดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์กับประชาชนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ และในอนาคตจะดำเนินการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าให้ทั่วถึงครอบคลุม

1.5.3 การประปา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาประจำหมู่บ้านและแหล่งน้ำสาธารณะ ที่ประชาชนใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร โดยในแต่ละหมู่บ้านมีระบบประปาและแหล่งน้ำสาธารณะ ดังต่อไปนี้

- สถานีสูบน้ำพลังงานไฟฟ้าบ้านลุ่มผึ้ง หมู่ที่ 3
- อ่างเก็บน้ำบ้านสามัคคีธรรม หมู่ที่ 5
- อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง หมู่ที่ 6
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2 (ถังแชมเปญ) บริเวณ ผาแดง
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 (ถังแชมเปญ) บริเวณ โรงสูบน้ำบ้านลุ่มผึ้ง
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนายสมนึก
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนายอำพัน
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 (ถังแชมเปญ) บริเวณ ศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านผู้ใหญ่ นายเกียรติศักดิ์ เกตุบุตร
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 (ถังแชมเปญ) บริเวณ ศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน
- ประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก หมู่ที่ 4 บริเวณ ศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนางไก่อ
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนางนำ
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 (ถังเก็บน้ำค.ส.ล.) บริเวณ บ้านหนองซอน (บ้านริมแคว แพริมน้ำ)
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 5 (ถังแชมเปญ) บริเวณ สระน้ำสาธารณะหมู่ที่ 5
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 5 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ่อน้ำพุร้อน หมู่ที่ 5
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 (ถังเก็บน้ำค.ส.ล.) บริเวณ อ่างเก็บน้ำบ้านสามัคคีธรรม หมู่ที่ 5
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 (ถังแชมเปญ) บริเวณ อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง หมู่ที่ 6
- ประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก หมู่ที่ 6 บริเวณ อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง หมู่ที่ 6
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 (ถังแชมเปญ) บริเวณ ตชด.136
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 (ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล.) บริเวณ อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง หมู่ที่ 6
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนายบุญสืบ
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ) บริเวณ สระน้ำสาธารณะบ้านนายประเทือง

- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนางสวย ทองเกิด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล.) บริเวณ สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 7
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังแชมเปญ) บริเวณ พุเต่า หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังแชมเปญ) บริเวณ หลังโรงเรียนสามัคคีธรรม ฯ หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล.) บริเวณ รพ.สต.บ้านช่องอ้ายกาง หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 (ถังแชมเปญ) บริเวณ สายหนองเป็ด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 (ถังแชมเปญ) บริเวณ แชมเปญคู่ หมู่ที่ 9 บ้านป่าเพ็ญ
- ประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก หมู่ที่ 9 บริเวณ ซอยแปดหลัง หมู่ที่ 9
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ) บริเวณ วัดลุ่มสุ่ม
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ) บริเวณ นายมานัส มะม่วงชุม
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนางออน
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านนายคิด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ) บริเวณ บ้านหนองแก
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ) บริเวณ สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 11

1.5.4 โทรศัพท์

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่จะมีบางจุดที่เป็นพื้นที่ภูเขา ก็จะเป็นจุดอับสัญญาณโทรศัพท์

1.5.5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร

มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 1 บ้านวังโพธิ์ (เขตเทศบาล) อยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1.6.1 การเกษตร

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นที่ราบเชิงเขาลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ เกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ไร่ เช่น ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย และพืชไร่ อื่นๆ เป็นพื้นที่หวงห้ามทางราชการ บางส่วนเป็นป่าเบญจพรรณ มีป่าไม้ปกคลุม โดยทั่วไปแถบที่ราบเชิงเขาเกือบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล หรือประมาณร้อยละ 30 ของพื้นที่ปัจจุบัน

1.6.2 การปศุสัตว์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีการเลี้ยงสัตว์พอสมควร เช่น โค สุกร ไก่ เป็นต้น

1.6.3 การท่องเที่ยว

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีโรงแรมและรีสอร์ท เปิดบริการแล้ว

8 แห่ง

1. บ้านริมแควแพรมน้ำ	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
2. สายธารไอยรา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
3. บุรีธารา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านหนองขอน
4. เฮฟเว่นแคว รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
5. ปิงปาลีย์ รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
6. แสบปีเนส รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
7. สวนไทรโยค	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
8. แควน้อยริเวอร์พาร์ค	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

1. ทางรถไฟสายประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
2. ถ้ำเขลยศึกสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
3. ถ้ำ 9 ถ้ำ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
4. หมู่บ้านช้าง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง
5. จุดให้อาหารลิง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9	บ้านไทรรัตน์
6. จุดชมวิวิทิวทัศน์ตำบลลุ่มสุ่ม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9	บ้านไทรรัตน์
7. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม (ปางอุ้งไทรโยค)	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
8. อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
9. ถ้ำไทรทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง

1.6.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพที่สำคัญ

1. กลุ่มอาชีพผลิตผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่	ตั้งอยู่หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
2. กลุ่มอาชีพสานเผือกไม้	ตั้งอยู่หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
3. กลุ่มอาชีพสานตะข่าง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1.7.1 การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน จำนวน 13 แห่ง ดังนี้

1. วัดเขาสามชั้น	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
2. วัดเขาน้อยชินราช	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง
3. วัดศรีอมิตร์สันติธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| 4. วัดป่าสมบุญฉัตร | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง |
| 5. วัดหนองขอนเทพมงคล | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน |
| 6. วัดเทพย์เทพาศรีทวารธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน |
| 7. วัดถ้ำสมณธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน |
| 8. วัดสามัคคีธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม |
| 9. วัดไทรทองพัฒนา | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง |
| 10. วัดพุน้อย | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านพุน้อย |
| 11. วัดไตรรัตนาราม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ |
| 12. วัดถ้ำเบญจรัตน์นคร | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ |
| 13. วัดลุ่มสุม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม |

สำนักสงฆ์/สำนักปฏิบัติธรรม

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1. สำนักสงฆ์เขาแก้ว | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 2. สำนักสงฆ์เก้าถ้ำนาราม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 3. สำนักสงฆ์สันติธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 4. สำนักสงฆ์ผาแดง | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 5. ศูนย์ปฏิบัติธรรมศิวบารมี | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 6. สำนักปฏิบัติธรรมหลวงพ่อบุญ | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม |
| 7. สำนักสงฆ์หนองสะแกร่มเย็น | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุก |
| 8. สำนักแม่ชีจิตใสปฏิบัติธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุก |

ประชาชนทั่วไป มีความยึดมั่นในพระพุทธศาสนา เป็นอย่างมากโดยเฉพาะวันสำคัญทางศาสนาประชาชนจะเข้าวัดทำบุญกันจำนวนมากในแต่ละวัด

1.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีการ ส่งเสริม อนุรักษ์และสืบสานประเพณีที่ดีงามของไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำโครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

1.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม ได้เนนโครงการอนุรักษ์ จารีต ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รวบรวม จัดเก็บข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละหมู่บ้านซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม โดยภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

สาขาด้านเกษตรกรรม มีปราชญ์ชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น
ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน และด้านเกษตรกรรมอินทรีย์ รวมเป็นจำนวน 8 ราย
ประกอบด้วย

- 1) นางสาววัลย์ ใจรีน จากราชราษฎรหมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน)
- 2) นายอุทาน นิลเพชร จากราชราษฎรหมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์ : การปลูกผักชีอินทรีย์)
- 3) นางวิมล โพธิ์มี จากราชราษฎรหมู่ที่ 3 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสานและเกษตรกรรมอินทรีย์)
- 4) นางละออง สิงห์ไสภณ จากราชราษฎรหมู่ที่ 3 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์)
- 5) นางผ่อง พึ่งนิล จากราชราษฎรหมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน : โคกหนองนาโมเดล)
- 6) นางสาวสาธิตา แซ่ไซ่ จากราชราษฎรหมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน : โคกหนองนาโมเดล)
- 7) นายสามารถ ใฝ่สะอาด จากราชราษฎรหมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน และภูมิปัญญาท้องถิ่น
ด้านการตีกลองยาว : สาขาศิลปะ ดนตรีไทย และการแสดง)
- 8) นางชวน ดวงจันทร์ จากราชราษฎรหมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์ และสาขาด้านอุตสาหกรรม
ครัวเรือน : การผลิตน้ำอ้อยเพื่อสุขภาพ)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและ
ทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งในสาขาด้านเกษตรกรรมพอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น

- (1) นายสามารถ ใฝ่สะอาด ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น :
ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน
- (2) นางผ่อง พึ่งนิล ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น :
ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน

ลักษณะการสวนเกษตรกรรมผสมผสาน – โคกหนองนาโมเดล เมื่อก่อนปลูก
ข้าวโพดเพียงอย่างเดียว ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต ยังคงเป็นหนี้สินอยู่
ปัจจุบันเปลี่ยนแนวจากการทำเกษตรกรรมแบบพืชเชิงเดี่ยว เป็น เกษตรกรรมผสมผสาน –
โคกหนองนาโมเดล รอบนอกปลูกต้นไม้ใหญ่ ในบริเวณโดยรอบปลูกกล้วย ปอ หอย ปลา
ผักบุ้ง และมีแปลงผักปลอดสารพิษ

สาขาช่างฝีมืองานไม้

มีประชาชนชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 1 ราย ได้แก่

นายสมล ศิริธร จากราชกร หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านช่างฝีมืองานไม้ ช่างฝีมือเฟอร์นิเจอร์จากไม้
และช่างฝีมือการสร้างบ้านเรือนทั่วไป)

สาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน

ประชาชนชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 5 ราย ได้แก่

- 1.) นางสาวพรพรรณ สุพลัง จากราชกร หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการผลิตผลไม้แปรรูป)
- 2.) นางชวน ดวงจันทร์ จากราชกร หมู่ที่ 9 บ้านไทรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการผลิตน้ำอ้อยเพื่อสุขภาพ)
- 3.) นางสาววันเพ็ญ ขวัญชัย จากราชกร หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตน้ำพริกเผาและขนมกระสารท)
- 4.) นางศิริพร ต้นตระกูล จากราชกร หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตกระเป๋าของกาแฟ)
- 5.) นายอนันต์ เหมือนแก้ว จากราชกร หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การจักสานด้วยไม้ไผ่)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งในสาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน พอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น นางศิริพร ต้นตระกูล ประชาชนชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น :

(การผลิตกระเป๋าของกาแฟ)

สาขาด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร

ประชาชนชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 5 ราย ได้แก่

- 1) นางชิต จันราภิรมย์ จากราชกร หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตยาแผนโบราณ : ยากวาดเด็ก และการผดุงครรภ์แผนโบราณ : หมอตำแย)
- 2) นางสาวลาวัลย์ เชื้อทองคำ จากราชกร หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การนวดแผนไทย และการผลิตลูกประคบสมุนไพร)
- 3) นางบำรุง จันทะเอ จากราชกร หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การปลูกพืชสมุนไพรปลอดสาร)
- 4) นางสาวนภาพกร ครีนอุระ จากหมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การปลูกพืชสมุนไพรอินทรีย์ปลอดสาร และการแปรรูปสมุนไพร)
- 5) นายอนันต์ เหมือนแก้ว จากหมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การจักสานด้วยไม้ไผ่)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งในสาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน พอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น

(1) นางบำรุง จันทะเอ ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น :

(การปลูกพืชสมุนไพรปลอดสาร)

นางบำรุง จันทะเอ ในฐานะเป็นประธานคณะกรรมการเครือข่ายเพื่อการอนุรักษ์ ส่งเสริมและพัฒนาปราชญ์ชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลลุ่มสุม

(2) นายอนันต์ เหมือนแก้ว ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น :

(การปลูกพืชสมุนไพร)

1.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่ | จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 5 |
| 2. ผลิตภัณฑ์พืชสมุนไพรและลูกประคบ | จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 8 |
| 3. ผลิตภัณฑ์จากผักหวานป่า เช่น ชาผักหวานป่า | จาก โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น |
| 4. ผลิตภัณฑ์ตะข่าง | จากกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 4 |
| 5. กลุ่มอาชีพ ทำสบู่จากสมุนไพร | จากกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 11 |

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1.8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำน้ำแควน้อยไหลผ่านบางหมู่บ้านของตำบลลุ่มสุม ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 ด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออก

มีลำห้วย 3 แห่ง คือ ลำห้วยลุ่มสุม ลำห้วยข้างตาย ลำห้วยยาง

1. น้ำในลำห้วยลุ่มสุม จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 5 และไหลผ่านหมู่ที่ 8 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 11 และหมู่ที่ 3 ลงสู่แม่น้ำแควน้อยทางทิศตะวันออก โดยมีฝายกั้นน้ำเพื่อเก็บรักษาไว้ใช้ในด้านการเกษตรในฤดูแล้งช่วงต้นลำห้วย 1 ฝาย ทางด้านล่างของลำห้วยจำนวน 4 ฝาย

2. น้ำในลำห้วยข้างตาย จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 8 และไหลมารวมกับลำห้วยลุ่มสุมในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ลงสู่แม่น้ำแควน้อย

3. น้ำในลำห้วยยางจะไหลผ่านหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 3 และจะไหลลงสู่แม่น้ำทางทิศตะวันออก

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มีอ่างเก็บน้ำ 2 แห่ง สระน้ำสาธารณประโยชน์ทุกหมู่บ้าน บ่อบาดาล

1.8.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในปัจจุบัน เป็นป่าไม้เบญจพรรณและป่าไผ่ซึ่งเหลืออยู่แต่เฉพาะบนเขา เนื่องจากการบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ทำกิน นำไม้มาทำเฟอร์นิเจอร์หรือเผ่าถ่านขาย แต่ในบางหมู่บ้านมีการดำเนินการโครงการป่าชุมชน ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 5,000 ไร่

1.8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีพื้นที่ที่เป็นภูเขาประมาณร้อยละ 60 และในปัจจุบันมีการบุกรุกพื้นที่ภูเขาจำนวนมาก

1.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติต่ำลงเนื่องจากมีการใช้ประโยชน์เพียงอย่างเดียว ขาดการส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู อย่างจริงจัง

1.9 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

1.9.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุมมีพื้นที่ในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชาชนร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพรับจ้าง และอีกร้อยละ 10 ประกอบอาชีพอื่น

1.9.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

แยกเป็น 10 หมู่บ้าน รายละเอียดต่อไปนี้

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	2,844	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	130	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	606	174	3,107	63
7	ส้มโอ	0	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	605	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	4	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	21	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	8	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	46	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	274	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	40	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	16	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,198	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	108	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	52	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	5	174	3,107	63
7	ส้มโอ	29	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	704	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	20	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	45	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	15	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 7 บ้านพุน้อย ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,595	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	180	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	223	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	53	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	109	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	12	174	3,107	63
7	ส้มโอ	14	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	891	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	36	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	203	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	3	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	19	174	3,107	63
7	ส้มโอ	12	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	3,616	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	648	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	32	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	570	174	3,107	63
7	ส้มโอ	0	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	554	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	8	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,415	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	120	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	95	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	63	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	146	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	40	174	3,107	63
7	ส้มโอ	15	1,630	3,088	22

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอไทรโยค

1.9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำหลักในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีดังนี้

1. แม่น้ำแควน้อย นำไปใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรได้น้อยมาก
2. อ่างเก็บน้ำไทรทอง
3. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม
4. ลำห้วยลุ่มสุ่มใหญ่
5. สระน้ำสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน
6. น้ำบาดาล

1.9.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (น้ำอุปโภค บริโภค)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาทุกหมู่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่บริหารงานโดย คณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 2 และ 9 บริหารงานโดยองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

1.10 อื่นๆ – ไม่มี

2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไรโดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคามในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1))
- 2) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร (มาตรา 68 (1))
- 3) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68 (2))
- 4) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68(3))

- 5) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16 (4))
- 6) การสาธารณสุขการ (มาตรา 16 (5))
- 7) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67(6))
- 2) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67 (3))
- 3) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68 (4))
- 4) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16(10))
- 5) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย(มาตรา 16 (2))
- 6) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา16 (5))
- 7) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา16 (19))

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67 (4))
- 2) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68 (8))
- 3) การผังเมือง (มาตรา 68 (13))
- 4) จัดให้มีที่จอดรถ (มาตรา 16 (3))
- 5) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))
- 6) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))
- 7) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตสภาพตำบล

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68 (6))
- 2) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68 (5))
- 3) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))
- 4) ให้มีตลาด (มาตรา 68 (10))
- 5) การท่องเที่ยว (มาตรา 68 (12))
- 6) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68 (11))

- 7) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
- 8) การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67 (7))
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (มาตรา 67 (2))
- 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (มาตรา 17 (12))

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น(มาตรา 67 (8))
- 2) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67 (5))
- 3) การจัดการศึกษา (มาตรา (16 (9))
- 4) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 17 (18))

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 45(3))
- 2) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67 (9))
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16 (16))
- 4) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(มาตรา 17 (3))
- 5) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17 (16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้าน ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไข ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้อง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ

ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562

ส่วนที่ 3

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(1/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการ ฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทาง ที่เสนอแนะ จากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม ความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของ รัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบ ล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณา ดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/1)

มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่ให้กำหนดโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

หมวด 2

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและ หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
สาธารณสุขสถานอื่นๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

บทบาทและหน้าที่

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานราชการทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งาน

วิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ งานคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ งานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลอง ประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกัน สัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบ และเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุม การปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกล งานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่างๆ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหาร การศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษา

ปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่าย ทางการศึกษา งานศึกษานิเทศ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และ การศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อ การศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง สังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนการตรวจสอบ ภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสาร การรับ การจ่ายเงินทุกประเภทตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบ การสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จาก ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่างๆ งานประเมิน การควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ แนวทางแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับ มอบหมาย

6. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนา สังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการ พัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความ ต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบ ชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้าย ร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประพฤติดันไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯลฯ งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้ คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่า การวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากกระบวนการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์กรบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลชั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกรอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
- 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ
- 1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชามตินโยบายหรือโครงการของ อปท.
- 1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่นนอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท.ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น
- 1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น
- 1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตยกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ
 - 1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน
 - 1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น
 - 1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ
 - 1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ
 - 2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาค่าเงินร่งค่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นร่งค่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
- 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
- 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
- 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
- 1.5 ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาค่าเงินร่งค่วนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิถีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการที่ศูนย์บริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4. ปราศรัยไพเราะ |
| 2. เต็มใจบริการ | 5. เหมาะสมโอกาส |
| 3. ทำงานฉับไว | 6. ไม่ขาดน้ำใจ |

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้

11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยใน การบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม ใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการ ที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณา ได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. **อธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นกุลิกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องชี้หน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุดตัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนือบนาบ เฉื่อยเฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความ

ตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนียามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่า การซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิത്യ จีนาภักดี, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกน กช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการ

บริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรีชญากร คิสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะ

ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และ 4) งานพัฒนาการศึกษา โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 140 คน
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 140 คน
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 140 คน
- 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 140 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 คน
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน
- 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 100 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิจรรณ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) ผศ.ดร.สันติ รักษาวงศ์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาการศึกษา
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย		งานส่งเสริมภูมิปัญญา ท้องถิ่น		งานพัฒนาคุณภาพชีวิต		งานพัฒนาการศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	40.00	41	41.00	50	50.00	47	47.00
หญิง	60	60.00	59	59.00	50	50.00	53	53.00
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาการศึกษา เป็นเพศชายจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	งานบริการ							
	งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย		งานส่งเสริมภูมิปัญญา ท้องถิ่น		งานพัฒนาคุณภาพ ชีวิต		งานพัฒนาการศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	10	10.00	4	4.00	0	0.00	12	12.00
ประถมศึกษา	40	40.00	38	38.00	54	54.00	33	33.00
มัธยมศึกษา ตอนต้น	22	22.00	32	32.00	26	26.00	20	20.00
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	21	21.00	14	14.00	12	12.00	20	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.	5	5.00	6	6.00	6	6.00	7	7.00
ปริญญาตรี	2	2.00	6	6.00	2	2.00	8	8.00
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานพัฒนาการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.50	91.36	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.80	0.42	95.91	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.77	0.43	95.30	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.43	95.30	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.78	0.43	95.61	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.58	0.49	91.67	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.44	94.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.78	0.42	95.61	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.39	มากที่สุด
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	4.72	0.45	94.39	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน	4.64	0.48	92.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	94.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ	4.86	0.34	97.27	มากที่สุด
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.42	96.06	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.70	0.47	94.09	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.46	93.94	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.72	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 4 ด้าน	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.78	0.44	95.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมยามที่ดี	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.83	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.79	0.41	95.71	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค

เท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 2) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพชีวิต

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.75	0.43	95.09	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.76	0.43	95.27	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	0.42	95.36	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.42	95.30	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
9. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.79	0.41	95.73	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.44	94.82	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	95.68	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมายาทที่ดี	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	94.64	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.39	96.18	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.73	0.44	94.64	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	95.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.72	0.45	94.45	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.72	0.45	94.45	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.71	0.46	94.18	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.71	0.46	94.18	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.43	95.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.16	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.77	0.42	95.43	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.68 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.58 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาการศึกษา แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาการศึกษา

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. รูปแบบของกิจกรรมเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม	4.67	0.47	93.38	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.80	0.41	96.08	มากที่สุด
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้	4.73	0.45	94.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.73	0.45	94.61	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.71	0.46	94.12	มากที่สุด
8. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	0.41	95.93	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	0.47	93.68	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.77	0.42	95.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	94.76	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	0.46	94.07	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.41	96.08	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	4.73	0.45	94.66	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ดื่มที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัด กิจกรรม	4.75	0.44	95.10	มากที่สุด
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม มีความชัดเจน	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.42	95.74	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.77	0.43	95.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.43	93.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.76	0.43	95.11	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการใน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็น
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดย
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม
- 2) การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม และรูปแบบของกิจกรรมด้าน
ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่น แสดงถึงประเพณีและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนน
เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการ
นอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนน
เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน
- 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	4.72	4.73	4.79
2. งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.80	4.80	4.74	4.80
3. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.76	4.78	4.78	4.76
4. งานพัฒนาการศึกษา	4.75	4.74	4.76	4.77
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.77	4.76	4.75	4.78
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.39	95.22	95.07	95.12
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	95.39	มากที่สุด
2. งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.76	95.22	มากที่สุด
3. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.75	95.07	มากที่สุด
4. งานพัฒนาการศึกษา	4.78	95.12	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.77	95.31	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานพัฒนาการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 4) งานพัฒนาการศึกษา

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน
- 2) งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 คน
- 3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน
- 4) งานพัฒนาการศึกษา จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.39
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.12

2. การให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.43
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.70
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72

3. การให้บริการในงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.83
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

4. การให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5. การให้บริการในงานพัฒนาการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.42

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
2. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
4. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
4. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสียหายของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัสดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี. ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิตรการพิมพ์.

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกษร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง เท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์					
9. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายๆ หรือสายด่วนปลัดๆ					
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานพัฒนาคุณภาพชีวิต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6.ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานพัฒนาการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6.ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. รูปแบบของกิจกรรมเหมาะสมกับสภาพพื้นที่					
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม					
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม					
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม					
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายๆ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จืดกรด ห้องน้ำ					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม					
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน					
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล









