



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2564

รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 727 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษา ดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมร้อยละ 97.58 และผลการประเมินรายด้านพบดังนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 96.70
2. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 99.14
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 96.38
4. งานบริการด้านสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 98.10

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ร้อยละ 97.58 จากการประเมิน พบว่าทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย โดยงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่างานบริการทั้ง 4 งาน มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น

1.1.3 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.1.4 ควรเพิ่มความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอน และวิธีการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และงานบริการด้านสาธารณสุข

1.2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1.3.1 ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติในขั้นตอนในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มความสุข กิริยามารยาทในการให้บริการ

1.3.3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรแต่งกายเหมาะสมกับบุคลิก ลักษณะท่าทางที่สอดคล้องเหมาะสมกับงานที่ให้บริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3.4 สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านสาธารณสุข

1.4.3 ควรเพิ่มความเหมาะสม ความสะอาด สะดวก จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.4.4 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งานบริการ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและสนับสนุนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการรับบริการที่มากขึ้น

3. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ให้บริการ ต้องปรับระบบการบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลางสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงตัวเอง ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น และจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสักจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม โดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2564

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | ก |
| คำนำ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| ความสำคัญของการประเมิน | 2 |
| ขอบเขตการดำเนินงาน | 2 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม | 4 |
| ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล | 13 |
| ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา | 26 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล | 34 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 41 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 45 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน | 53 |
| ประเด็นของการประเมิน | 53 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน | 54 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน | 54 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 55 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 55 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------------|
| บทที่ 4 ผลการประเมิน | 57 |
| งานบริการด้านจัดเก็บภาษี | 57 |
| งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 64 |
| งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) | 71 |
| งานบริการด้านสาธารณสุข | 78 |
| ผลรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 85 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 88 |
| สรุปผลการประเมิน | 88 |
| ข้อเสนอแนะ | 93 |
| บรรณานุกรม | 97 |
| ภาคผนวก | 100 |
| ภาคผนวก ก แบบประเมิน | 101 |
| ภาคผนวก ข คณะกรรมการประเมิน | 118 |

สารบัญ (ตาราง)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|---|----|
| 2.1 | แสดงข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม | 6 |
| 2.2 | แสดงข้อมูลการทำกรประมงองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม | 10 |
| 2.3 | แสดงข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้าง และแผนงานอุตสาหกรรม และการโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี | 30 |
| 2.4 | แสดงข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้าง แผนงานเคหะและชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี | 31 |
| 2.5 | การพัฒนาด้านการศึกษา ประเพณี และวัฒนธรรม แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี | 32 |
| 2.6 | ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แผนงานการเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี | 32 |
| 4.1 | คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน | 57 |
| 4.2 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี | 60 |
| 4.3 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี | 61 |
| 4.4 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี | 62 |
| 4.5 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านจัดเก็บภาษี | 63 |
| 4.6 | คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน | 64 |
| 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 67 |

สารบัญ (ตาราง)(ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|--|----|
| 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางทำให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 68 |
| 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก) | 69 |
| 4.10 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 70 |
| 4.11 | คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน | 71 |
| 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) | 74 |
| 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางทำให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม (ผู้สูงอายุ) | 75 |
| 4.14 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) | 76 |
| 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) | 77 |
| 4.16 | คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน | 78 |
| 4.17 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 81 |
| 4.18 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางทำให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 82 |
| 4.19 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 83 |

สารบัญ (ตาราง)(ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.20 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข | 84 |
| 4.21 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 | 85 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2564 ของกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประกอบการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น จึงรับดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

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

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,887 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และเพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 727 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก
3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และงานด้าน

สาธารณสุข ใน 4 ประเด็นได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับบุคคล ในการเข้ารับ และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทางบวก เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวังหรือความรู้สึกว่าสมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวัง รู้สึกพอใจบรรลุถึงความต้องการ

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติการราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งาน ดังนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี หมายถึง การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี อากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตรวมทั้งรายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายได้จากการพาณิชย์ อื่นๆ ที่กฎหมายกำหนด

2. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการศึกษา ทั้งการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือการศึกษานอกระบบการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน

3. งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ซึ่งในที่นี้ หมายถึงผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. งานบริการด้านสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาอนามัยของ ประชาชน ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและงานอาชีพอนามัย สนับสนุนเงินอุดหนุนสำหรับกิจกรรมสาธารณสุขมูลฐานชุมชน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
2. ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอดอนสัก มีระยะห่างจากอำเภอประมาณ 18 กิโลเมตร พื้นที่บางส่วนติดบริเวณอ่าวไทยตอนล่าง มีพื้นที่ประมาณ 25.1 ตารางกิโลเมตร หรือ - ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

| | | |
|-------------|----|--|
| ทิศเหนือ | จด | อ่าวบ้านดอน |
| ทิศใต้ | จด | ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ |
| ทิศตะวันออก | จด | ตำบลไชยคราม |
| ทิศตะวันตก | จด | ตำบลท่าอุแทและตำบลท่าทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์ |

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เป็นพื้นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำการเกษตร เป็นพื้นที่รับน้ำจากคลองท่าทอง ซึ่งไหลมาจากตำบลท่าอุแท และตำบลท่าทองใหม่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้พื้นที่หมู่ที่ 6 ของตำบลชลคราม ประสบกับปัญหาน้ำท่วมเป็นประจำทุกปี

ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศภายใต้การรับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเกิดบริเวณทะเลอันดามันบ้างเป็นครั้งคราวเนื่องจากมีแนวเทือกเขาตะนาวศรี เทือกเขาภูเก็ต และเทือกเขาานครศรีธรรมราช แลบบริเวณจังหวัดระนอง จังหวัดชุมพร จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแนวช่วยลดอิทธิพลของลมมรสุมดังกล่าวจากสถิติของสถานีตรวจอากาศเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเป็นส่วนใหญ่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือปกติจะมีแหล่งกำเนิดบริเวณทะเลจีนใต้และอ่าวไทยทำให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดผ่านอ่าวไทยและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย จึงมีช่วงฤดูฝนยาวนานระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมกราคม โดยจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23.00 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 24.00 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนสูงสุดอยู่ระหว่างปี 2562 - 2564

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วน การใช้ที่ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและใช้เป็นที่อยู่อาศัย พื้นที่ซึ่งตัดถนนสายหลักใช้ในการประกอบพาณิชย์กรรม

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลชลคราม มีจำนวน 6 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านพอด
- หมู่ที่ 2 บ้านครามล่าง
- หมู่ที่ 3 บ้านดอนเกลี้ยง
- หมู่ที่ 4 บ้านครามบน
- หมู่ที่ 5 บ้านดอนเนา
- หมู่ที่ 6 บ้านหาดใหญ่

| | |
|------------------------------------|--------------------|
| มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน | 25.1 ตารางกิโลเมตร |
| ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ | 687 กิโลเมตร |
| ห่างจากที่ว่าการอำเภอดอนสัก ประมาณ | 20 กิโลเมตร |
| ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ | 45 กิโลเมตร |

การเลือกตั้ง

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 6 เขต

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 1,740 คน

จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง 1177 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม 2564) ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอดอนสัก

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

| รายการ | ปี 2557 | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 | ปี 2561 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ประชากรชาย | 1,106 | 1,104 | 1,098 | 1,099 | 1,087 |
| ประชากรหญิง | 1,136 | 1,130 | 1,126 | 1,125 | 1,123 |
| รวมประชากร | 2,242 | 2,234 | 2,224 | 2,224 | 2,210 |
| ครัวเรือน | | 1,000 | 1,026 | 1,144 | 1,072 |

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอดอนสัก ข้อมูลปัจจุบัน ณ เดือนมิถุนายน 2562

สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคราม (ระดับก่อนศึกษา)
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพอด (ระดับก่อนศึกษา)

| | |
|------------------|--------------|
| จำนวนห้องเรียน | จำนวน 2 ห้อง |
| จำนวนนักเรียน | จำนวน 25 คน |
| จำนวนครู อาจารย์ | จำนวน 3 คน |

ที่มา : งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2563

สถานศึกษาที่อยู่ในพื้นที่

- 1) โรงเรียนวัดชลคราม (ระดับประถมศึกษา)
- 2) โรงเรียนวัดนทีพัฒนาราม (ระดับประถมศึกษา)

สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชลคราม หมู่ที่ 5
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคราม หมู่ที่ 4
- 3) อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 64 คน
- 4) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 6 คน
- 5) พยาบาล จำนวน 1 คน

โรคติดต่ออันตราย (ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘)

สำหรับในพื้นที่ตำบลชลครามพบผู้ป่วยโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 2 ราย ได้รับการรักษาหายแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามร่วมกับผู้นำหมู่บ้านหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเต็มที่

อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามมีหน่วยบริการประชาชนตำบลชลคราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลชลคราม ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีหน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คอยควบคุมดูแล เตรียมการและอำนวยความสะดวกในการป้องกัน บรรเทาและระงับสาธารณภัยเพื่อให้พร้อมบริการได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ และประสานความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นไม่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามได้ติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณถนนสายหลักที่เชื่อมโยงไปยังแต่ละหมู่บ้านในตำบลชลคราม และหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอดอนสักได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้าเหตุผลก็เนื่องมาจากกว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้ง

เบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามได้ส่งเสริมกิจกรรมสังคมสงเคราะห์กับประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุ 443 คน ผู้พิการ 69 คน ผู้ป่วยเอดส์ 2 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2564)

ระบบบริการพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ไม่มี บขส. แต่จะเป็นเส้นทางที่รถประจำทางวิ่งผ่านการคมนาคม/ขนส่ง ใช้เส้นทางบกโดยใช้ถนนสายเอเชียเข้าสามแยกพระพุทธรบาท - ชลคราม และเข้าสามแยกดินแดง (บ้านโน) - ชลคราม เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่งการจราจร มีผู้ใช้รถยนต์ยานพาหนะทางบก คือ รถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ในเส้นทางหลัก การจราจรมีสภาพคล่อง

การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหา คือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมดเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีงบประมาณไม่เพียงพอแต่ได้พยายามจัดตั้งจัดหางบประมาณในการดำเนินการส่วนนี้ เช่นเดียวกับถนน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอีกทั้งประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่ายเพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ซึ่งได้แก้ไขปัญหาไปบ้างแล้วที่มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ ตามถนนสาธารณะต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไป-มา โดยสรุปข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของตำบลชลครามดังนี้

- 1) มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 1,115 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100
- 2) หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้าคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 3) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 350 จุด ครอบคลุมถนน 26 สาย

การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามมีกิจการประปา โดยมีการดูแลบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุม จำนวน 692 ครัวเรือน ประปาหมู่บ้าน จำนวน 4 จุด ปริมาณน้ำที่ใช่ 800 ลูกบาศก์เมตร/วัน (ที่มา : กองช่าง : กองคลัง) องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการ

ในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากชุดเจาะน้ำบาดาล

โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารใ้ช้อยู่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ตำบลชลครามไม่มีบริษัทขนส่งในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตร โดยรถรับจ้างและรถส่วนตัว ซึ่งได้แก่ รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพัสดุจะไปส่งที่ไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 16.00 น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลชลครามมีการประกอบอาชีพทางเกษตร ดังนี้

- 1) ยางพารา จำนวน 735 ไร่
- 2) ปาล์มน้ำมัน จำนวน 3,263.6 ไร่
- 3) มะพร้าว จำนวน 209.2 ไร่
- 4) ไม้ผล จำนวน 107.15 ไร่
- 5) พืชผัก จำนวน 47.77 ไร่

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอดอนสัก ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามประชาชนบางส่วนมีการทำการประมงน้ำจืด ปลาทะเล ปู หอยทะเล กุ้งทะเล ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลการทำกรประมงองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

| ลำดับที่ | ชนิด | จำนวนเกษตรกร |
|----------|-----------|--------------|
| 1 | ปลาน้ำจืด | 43 ราย |
| 2 | ปลาทะเล | 4 ราย |
| 3 | ปู | 1 ราย |
| 4 | หอยทะเล | 4 ราย |
| 5 | กุ้งทะเล | 19 ราย |

การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เป็นการประกอบกรในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน จำนวนครัวเรือนในภาคปศุสัตว์ เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ จำนวน 477 ราย ดังนี้

| | | | |
|-----------------------|-------|-----|-----------|
| 1. เลี้ยงโคเนื้อ | จำนวน | 27 | ครัวเรือน |
| 2. เลี้ยงโคนม | จำนวน | - | ครัวเรือน |
| 3. เลี้ยงกระบือ | จำนวน | - | ครัวเรือน |
| 4. เลี้ยงสุกร | จำนวน | 15 | ครัวเรือน |
| 5. เลี้ยงไก่พื้นเมือง | จำนวน | 247 | ครัวเรือน |
| 6. เลี้ยงไก่เนื้อ | จำนวน | 7 | ครัวเรือน |
| 7. เลี้ยงไก่ไข่ | จำนวน | 35 | ครัวเรือน |
| 8. เลี้ยงไก่ลูกผสม | จำนวน | - | ครัวเรือน |
| 9. เลี้ยงเป็ดเทศ | จำนวน | 56 | ครัวเรือน |
| 10. เลี้ยงเป็ดเนื้อ | จำนวน | 3 | ครัวเรือน |
| 11. เลี้ยงเป็ดไข่ | จำนวน | 56 | ครัวเรือน |
| 12. เลี้ยงแพะ | จำนวน | 6 | ครัวเรือน |
| 13. เลี้ยงแกะ | จำนวน | - | ครัวเรือน |
| 14. เลี้ยงนกกระทา | จำนวน | - | ครัวเรือน |
| 15. สัตว์เลี้ยงอื่น ๆ | จำนวน | 25 | ครัวเรือน |

การบริการ

การให้บริการในเขตตำบลชลคราม จะเป็นลักษณะสถานบริการดังนี้

- 1) ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ อยู่ซ่อมรถ จำนวน 3 แห่ง
- 2) ร้านตัดผ้า จำนวน 1 แห่ง
- 3) บ้านเช่า จำนวน 1 แห่ง
- 4) ร้านเสริมสวย จำนวน 1 แห่ง
- 5) ร้านบริการรับส่งแพ็ก จำนวน 1 แห่ง
- 6) คาร์แคร์ จำนวน 1 แห่ง

การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ดังนี้

- 1) ทะเลบ้านพอดอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านพอด ตำบลชลคราม เป็นชุมชนประมง และชุมชนเชื้อสายจีนเก่าแก่ มีร้านอาหารที่มีชื่อเสียง เช่น ร้านครัวพอด ร้านมินิสปีส ร้านครัวชมเล
- 2) การท่องเที่ยวในเชิงระบบนิเวศน์ เป็นการศึกษาธรรมชาติ ในหมู่ที่ 2 ทะเลบ้านพอด อยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านพอด ตำบลชลคราม เป็นชุมชนประมง และชุมชนเชื้อสายจีนเก่าแก่ มีร้านอาหารที่มีชื่อเสียง เช่นร้านครัวพอด ร้านมินิสปีส ร้านครัวชมเล

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลชลคราม จะเป็นอุตสาหกรรมการเพาะเลี้ยงกุ้ง จำนวน 5 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในพื้นที่ความรับผิดชอบมีร้านขายของชำ จำนวน 28 ร้าน กลุ่มอาชีพได้แก่ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรทำสวน ตำบลชลคราม

แรงงาน

- 1) แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
- 2) แรงงานต่างด้าว ที่เป็นสัญชาติ เมียนมา ลาว กัมพูชา ส่วนใหญ่แรงงาน 3 สัญชาติจะทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมการก่อสร้าง เกษตร และปศุสัตว์
- 3) แรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเน้นการทำเกษตรกรรม เนื่องจากบริบทของพื้นที่ยังเป็นพื้นที่ชนบท

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

1) ประชาชนในพื้นที่นี้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในเขตตำบลชลคราม มีดังนี้

- 2) วัด 5 แห่ง
- 3) ศาลเจ้า 1 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีประจำปีและงานประจำปีตำบลชลคราม มีดังนี้

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

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- 1) การทำเครื่องยาสมุนไพร หมู่ที่ 1
- 2) การรำนโนราห์พื้นบ้าน หมู่ที่ 6
- 3) การรักษาโรคด้วยสมุนไพร หมู่ที่ 5
- 4) การเล่นดนตรีพื้นบ้าน หมู่ที่ 5
- 5) การทำอุปกรณ์ดักจับสัตว์น้ำ หมู่ที่ 5
- 6) การทำเครื่องจักรสาน หมู่ที่ 6

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ด้วยในพื้นที่ตำบลชลคราม ประชาชนบางส่วนจะประกอบอาชีพประมง ผลิตภัณฑ์หรือของฝากที่น่าสนใจ ก็จะเป็นปลาแห้งที่ชาวประมงนำมาขาย และบางส่วนประชาชนจะทำอาชีพเกษตรกร ผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจของตำบลชลคราม ได้แก่ ผลไม้ตามฤดูกาล หรือน้ำผึ้งที่เกิดจากการเลี้ยงผึ้งของชาวบ้าน ตลอดจนส้มโอขาวที่หอมหวานอร่อยของหมู่ที่ 4

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำที่ใช้ในพื้นที่เป็นน้ำจากคลองท่าทอง ซึ่งมีต้นกำเนิดจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีน้ำไหลตลอดปี ในพื้นที่จะมีห้วย ลำธารสาธารณะ ที่ใช้ในการระบายน้ำในฤดูฝน

1) หนอง ในตำบลมีทั้งหมด 7 แห่ง ประชาชนใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรม

2) คลอง มีทั้งหมด 9 แห่ง ประชาชนใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรม

3) สระเก็บน้ำ จำนวน 5 แห่ง ประชาชนใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภค และใช้ในการเกษตรกรรม

ป่าไม้

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะชุมชนกึ่งชนบทป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นป่าชายเลน ป่าชายหาด อยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1,2,3 แหล่งน้ำธรรมชาติ ทะเลบ้านพอด

ภูเขา

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะชุมชนกึ่งชนบท พื้นที่ตำบลชลคราม ไม่มีพื้นที่ติดภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พื้นที่ตำบลชลครามยังมีแหล่งอาหารทะเลที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์สูง เช่น กุ้ง หอย ปู ปลา เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ประวัติความเป็นมา

กำเนิดและพัฒนารองการการบริหารส่วนตำบลในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันท้องที่ ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประจำตำบลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้นไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบลประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 เป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบล เป็นกรรมการสภาตำบลและราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกันการบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

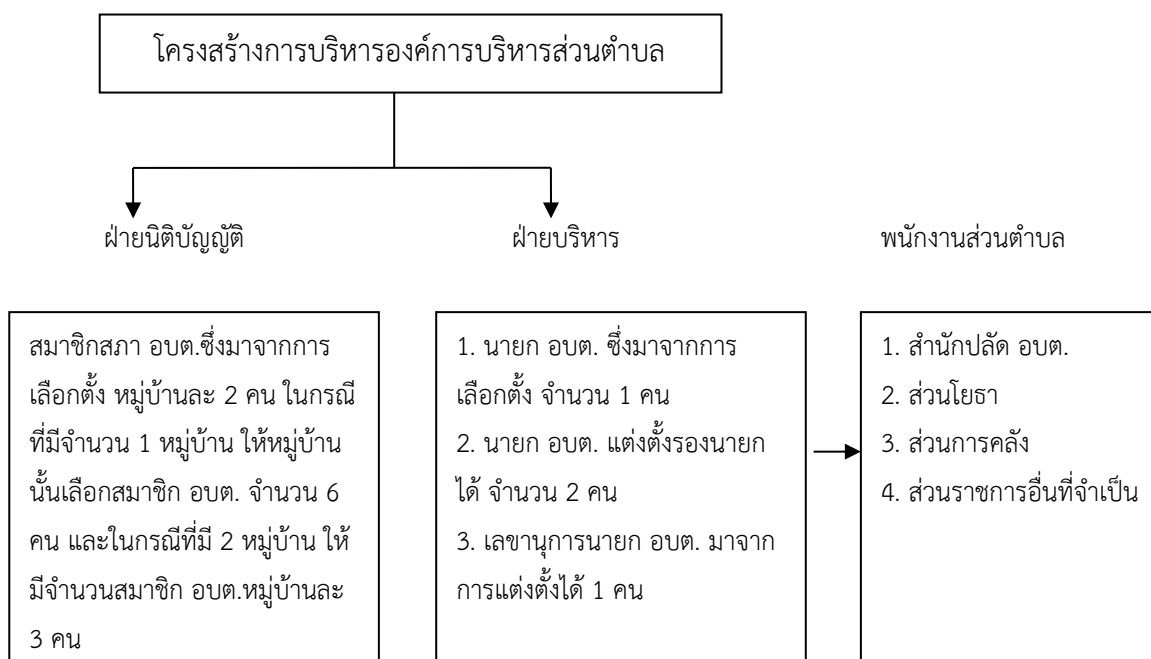
ปี พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้วันที่ 2 ธันวาคม 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 2 มีนาคม 2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือ การยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

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

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

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



ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งและสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

- 1) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

- 2) ตาย
- 3) ลาออก
- 4) เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่งหรือในกิจการที่กระทำให้อับต.
- 5) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 6) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน
- 7) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้งโดยไม่มีเหตุผลที่สมควร
- 8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย
- 9) ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 49)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตามข้อ 1) และกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ
- 4) เลือกประธานสภารองประธานสภาและเลขานุการสภาอบต.
- 5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
- 6) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามที่ประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทนในการดำเนินการประชุมให้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามสมัย ประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุมหากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุมให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้ เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลงเพราะเหตุอื่นใด นอกจากครบวาระให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่ง ที่ว่างภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลงและให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียง เท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจาก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเลขานุการ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนาย กองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรกิจการการจัดการประชุมและงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาอบต. ดำเนินการประชุมสภาอบต. ครั้งแรกภายใน 15 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งและให้ที่ประชุม เลือกประธานสภา 1 คนและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรง ตำแหน่งจนครบวาระ ในกรณีที่สภาอบต. ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน ดังกล่าวหรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มี คำสั่งยุบสภาอบต.ในปีหนึ่งให้สภาอบต. มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือมากกว่า 2 สมัย แต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่งๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอวันเริ่มสมัยประชุมสามัญ ประจำปีให้สภาอบต. เป็นผู้กำหนด เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้วเมื่อเห็นว่ามีควมจำเป็นประธานสภานายกอบต. หรือสมาชิกสภาอบต. จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คนและเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปีและสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่งแม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ

ผู้ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าหรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบลสมาชิกสภาท้องถิ่นนักบริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบลสมาชิกสภาท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นรองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของบริหารท้องถิ่นเพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

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

2.1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2.2) ส่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 60)

4) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภาและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบหากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎรนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทนนอกจากนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการส่งอนุญาตอนุมัติให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 64/1)

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

5.1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจเว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

5.2) รับเงินหรือประโยชน์ใดๆเป็นพิเศษจากส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจปฏิบัติกับบุคคลใน ธุรกิจการงานตามปกติ

5.3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การ บริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหรือที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญหรือ เงินปีพระบรมวงศานุวงศ์หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันและไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าว รับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภาสภา ผู้แทนราษฎรวุฒิสภาสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาท้องถิ่นอื่นหรือกรรมการที่มีกฎหมาย บัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

6) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าหรือมาตรา 92

6.1) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าคือการที่นายกองค์การ บริหารส่วนตำบลไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายเพิ่มเติมซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณาหาข้อยุติความ ชัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติ งบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรกเสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอกรณีนี้ให้นายอำเภอ รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

6.2) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือ นายอำเภอสอบสวนแล้ว ปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติ ตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริงกรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่ง ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำรง ตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดดังนี้

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

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

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

นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทบวงกรมหรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควรในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวงทบวงกรมหรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบลเว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่ไม่ให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาทเว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมโดยให้ผู้ว่าราชการ

จังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นและในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณสุข
- 6) การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
- 24) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ

การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีการกำกับดูแลจากทางราชการซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (มาตรา 90) และใน

การปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอที่นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบล มาชี้แจงหรือสอบสวนตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้ อีกทั้งนายอำเภอสามารถรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการ จังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หากเห็นว่าการดำเนินการนี้เป็นไปเพื่อคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนั้นนายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลในการสอบสวนและวินิจฉัย เกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและให้ความเห็นชอบ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งเป็นผู้อนุมัติร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2. การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด

สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นผู้ว่าราชการจังหวัดมี อำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมาโดยผู้ว่าราชการ จังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยและเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการ เลือกลงตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่งตามคำแนะนำของนายอำเภอได้หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคล ดังกล่าวมีพฤติการณ์กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลย ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่นายอำเภอไม่อนุมัติแต่สภาองค์การ บริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้นรวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไปปฏิบัติงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน

ยุทธศาสตร์

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่คาดหวังในอนาคต อย่างเป็นระบบโดยเน้นทั้งเชิงรุกและเชิงรับ พัฒนาควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกัน โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการศึกษา ประเพณี และวัฒนธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความ

สงบเรียบร้อย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เป้าประสงค์

1) ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการได้มาตรฐานทั่วถึง

2) ประชาชนมีอาชีพและรายได้พอเพียงสามารถพึ่งพาตนเองได้ ประชาชนมีสุขภาพดี

สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างเหมาะสมและได้รับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

3) ยกระดับการศึกษา ประชาชนมีคุณธรรมจริยธรรม และอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิ

ปัญญาท้องถิ่น

4) ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

5) พัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยว มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

6) มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตัวชี้วัด

1) มีระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการได้มาตรฐาน

2) ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่าคนละ 30,000 บาท/ปี

3) ประชาชนมีสุขภาพผ่านเกณฑ์ศูนย์บริการสาธารณสุข

4) ร้อยละของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับการรักษาพยาบาล

ลดลง

5) ร้อยละของหน่วยการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดการศึกษาได้อย่างมี

คุณภาพ

6) เพิ่มพื้นที่สีเขียว

7) ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในการมีส่วนร่วมดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

8) สถิติการเกิดเหตุร้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลดลงร้อยละของตำบล

9) การผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ค่าเป้าหมาย

1) ระบบการคมนาคม

2) อัตราความเจ็บป่วยจากโรคที่สำคัญ

3. ประชาชนผ่านเกณฑ์สุขภาพ

4) ร้อยละของประชาชนในตำบลเข้ารับการรักษาลดลง

5) ร้อยละของหน่วยการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดการศึกษาได้อย่างมี

คุณภาพ

6) พื้นที่สีเขียว

7) สถิติการเกิดเหตุร้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

8) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์

กลยุทธ์

1) พัฒนาการใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

2) พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

3) บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4) ส่งเสริมกีฬาการออกกำลังกายและนันทนาการทุกประเภท ทุกระดับ

5) จัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน ทันสมัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติฉบับปัจจุบัน

6) ทำนุบำรุงศาสนา ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมและประเพณีต่าง ๆ

7) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษา

8) สนับสนุนและส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน

9) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

10) ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มและส่งเสริมให้องค์กรแต่ละกลุ่มมีความเข้มแข็ง

11) สร้างจิตสำนึกในการอยู่ร่วมกันของชุมชน

12) ส่งเสริมและสนับสนุนประชาชนในการจัดตั้งและพัฒนากองทุนชุมชน

13) ส่งเสริมสุขภาพ

14) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุข

- 15) พัฒนาการป้องกันและควบคุมโรค
- 16) ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
- 17) พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
- 18) พัฒนาตำบลน่าอยู่
- 19) เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 20) เสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม
- 21) สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 22) ส่งเสริมความรู้ ความสนใจในกิจการท้องถิ่น
- 23) พัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กร
- 24) พัฒนาปรับปรุงรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 25) พัฒนาระบบบริการและบริหารจัดการภาครัฐ

การวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามได้ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนา โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ซึ่งเป็นการประเมินสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็น ประโยชน์ในการกำหนดการดำเนินงานในอนาคต และจากการวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนา สรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)

- 1) มีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐานทั่วไปและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ
- 2) โครงสร้างและระบบงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ
- 3) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถและนโยบายที่ดี
- 4) บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเป็นอย่างดีมีการทำงานเป็นทีม
- 5) มีการมอบอำนาจ กระจายอำนาจและการบริหารจัดการที่ดี
- 6) มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและเพียงพอ
- 7) ระบบการให้บริการมีคุณภาพ
- 8) มีระบบการประเมินผลที่ดีเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน
- 9) เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

จุดอ่อน (Weakness)

- 1) งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด
- 2) ขาดแคลนบุคลากรบางประเภท เช่น แพทย์ วิศวกร
- 3) บุคลากรบางส่วนยังไม่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิควิชาการใหม่ ๆ สำหรับใช้ในการ ปฏิบัติงาน
- 4) การจัดเก็บฐานข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เป็นระบบ
- 5) ระบบการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunity)

- 1) ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ในการสนับสนุนด้านต่าง ๆ
 - 2) มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
 - 3) ไม่มีการแทรกแซงทางการเมือง
 - 4) มีระบบสารสนเทศ การสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย หลากหลายและ
- ครอบคลุม
- 5) ประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมบริหารท้องถิ่น
 - 6) นโยบายของรัฐบาลมีการส่งเสริมการพัฒนาตำบล

อุปสรรค (Threat)

- 1) สังคมเจริญขึ้นประชาชนให้ความสำคัญกับวัตถุนิยมมากขึ้น
- 2) ปัญหาเสพติดและการมั่วสุม ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในภาพรวม
- 3) เศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ
- 4) กฎ ระเบียบต่าง ๆ ไม่เอื้อและส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในภาพรวม
- 5) การบังคับกฎหมายยังไม่เคร่งครัด

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้าง และแผนงานอุตสาหกรรมและการ
 โยธางค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ที่ | โครงการ | วัตถุประสงค์ | เป้าหมาย (ผลผลิตของ โครงการ) | ตัวชี้วัด (KPI) | หน่วยงาน รับผิดชอบ หลัก |
|-----|---|--|---|---|-------------------------------|
| 1 | โครงการปรับปรุงถนน สายป้อมตำรวจ-ชายทะเล หมู่ที่ 1 | เพื่อให้มีเส้นทาง คมนาคมที่สะดวก | ทำการปรับปรุงถนน คสล. กว้าง 4 เมตร ยาว 120 เมตร | ร้อยละ80 ของ ประชาชนได้รับ ความสะดวกใน การสัญจร | กองช่าง |
| 2 | โครงการก่อสร้างถนน คอนกรีตเสริมเหล็กสาย ดอนยาง หมู่ที่ 2 | เพื่อให้มีเส้นทาง คมนาคมที่สะดวก | ทำการก่อสร้างถนน คสล. กว้าง 4 ม. ยาว 150 ม. หนา 0.15 ม. พื้นที่ ก่อสร้าง 600 ตร.ม | ร้อยละ80 ของ ประชาชนได้รับ ความสะดวกใน การสัญจร | กองช่าง |
| 3 | โครงการบุกเบิกถนนสาย ทุ่งแท (ซอยทวดจวน) หมู่ ที่ 4 | เพื่อให้มีเส้นทาง คมนาคมที่สะดวก เพิ่มขึ้น | ทำการลงหินผุหนา 0.30 ม. กว้าง 4 เมตร ยาว 440 เมตร | ร้อยละ 80 ของ ประชาชนได้รับ ความสะดวกใน การสัญจร | กองช่าง |
| 4 | โครงการก่อสร้างถนน บด อัดฝังซ้ายชลประทานต่อ หมู่ที่ 6 ชลคราม ถึงหมู่ที่ 5 ท่าทอง | เพื่อให้มีเส้นทาง คมนาคมที่สะดวก | ทำการก่อสร้างถนน คสล. กว้าง 6 ม. ยาว 500 ม. | ร้อยละ80 ของ ประชาชนได้รับ ความสะดวกใน การสัญจร | กองช่าง |

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้าง แผนงานเคหะและชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ที่ | โครงการ | วัตถุประสงค์ | เป้าหมาย (ผลผลิตของ โครงการ) | ตัวชี้วัด (KPI) | หน่วยงาน รับผิดชอบ หลัก |
|-----|---|---|--|---|-------------------------------|
| 1 | โครงการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล หมู่ที่ 2 | เพื่อคัดแยกขยะมูล ฝอย และลดปริมาณ ขยะมูลฝอยที่จะนำไป กำจัด | ขยะในหมู่บ้าน บ้านเรือนโรงเรียน ร้านค้า สถาน ประกอบการลดลง | ปริมาณขยะใน ชุมชนลดลง | กองช่าง |
| 2 | โครงการก่อสร้างคูระบาย น้ำคอนกรีตมีฝาปิด ถนน สายครามล่าง-ท่าเรือ หมู่ที่ 2 | เพื่อป้องกันน้ำท่วมใน ฤดูฝน | ทำการขุดลอกคู ระบายน้ำ ขนาด กว้าง 0.30 ม. ลึก 0.50 ม. ยาว 200 ม. | ความยาวของคู ระบายน้ำ | กองช่าง |
| 3 | โครงการก่อสร้างเตาเผา ขยะ หมู่ที่ 3 | เพื่อกำจัดขยะให้ ถูกสุขลักษณะ | ก่อสร้างเตาเผา ขยะ ขนาดกว้าง 2 x3 ม. พื้นที่ ก่อสร้าง 6 ตร.ม. | ปริมาณขยะใน ชุมชนลดลง | กองช่าง |
| 4 | โครงการติดตั้งไฟโซลาเซลล์ จำนวน 8 จุด หมู่ที่ 3 | ใช้ทดแทนไฟฟ้าเพื่อ ประหยัดพลังงาน | ติดตั้งไฟโซลาเซลล์ จำนวน 8 จุด ขนาดเสาไฟสูง 6 ม. | แผงโซลาเซลล์ | กองช่าง |
| 5 | โครงการติดตั้งสัญญาณไฟ กระพริบเตือนการจราจร หมู่ที่ 3 | เพื่อป้องกันและลด การเกิดอุบัติเหตุด้าน การจราจร | -ติดตั้งสัญญาณไฟ จราจรสีแยก ด้วย ระบบโซล่าเซลล์ ขนาด 300 มม. | อุบัติเหตุทาง ถนนลดลง ร้อยละ 70 | กองช่าง |
| 6 | โครงการก่อสร้างบ่อเก็บน้ำ ดิบประปาหมู่ที่ 5 | เพื่อก่อสร้างที่เก็บน้ำ ดิบ สำหรับใช้ในการ อุปโภคบริโภคที่มาก ขึ้น | ก่อสร้างบ่อเก็บน้ำ ดิบ ขนาดกว้าง 30 ม. ยาว 120 ม. | ร้อยละ 80 ประชาชนมีน้ำ อุปโภคบริโภค | กองช่าง |
| 7 | โครงการจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ ห้ามทิ้งขยะ หมู่ที่ 5 | | | | |

ตารางที่ 2.5 การพัฒนาด้านการศึกษา ประเพณี และวัฒนธรรม แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและ
นันทนาการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ที่ | โครงการ | วัตถุประสงค์ | เป้าหมาย (ผลผลิตของ โครงการ) | ตัวชี้วัด (KPI) | หน่วยงาน รับผิดชอบ หลัก |
|-----|--|--|---|--|-------------------------------|
| 1 | โครงการต่อเติมสร้าง อาคารออกกำลังกาย หมู่ที่ 3 (ศาลา อเนกประสงค์) | เพื่อให้ประชาชนมี สถานที่ในการออก กำลังกาย | ก่อสร้างอาคารออก กำลังกายขนาดกว้าง 9.70 x4 เมตร | ประชาชนร้อยละ 70 พึงพอใจต่อการ ใช้บริการอาคารออก กำลังกาย | สำนักปลัด |
| 2 | โครงการจัดหา อุปกรณ์ออกกำลังกาย ติดตั้งภายในอาคาร ออกกำลังกาย หมู่ที่ 3 | เพื่อส่งเสริมการ ออกกำลังกายของ ประชาชน และให้ ประชาชนมีความสุข ที่แข็งแรง | จัดหาเครื่องออกกำลังกาย ติดตั้งภายใน อาคารออกกำลังกาย จำนวน 7 รายการ พร้อมปูพื้ยนกัน กระแทกหนาไม่น้อย กว่า 15 มม. | ประชาชนร้อยละ 80 พึงพอใจต่อการ ใช้บริการอาคารออก กำลังกาย | สำนักปลัด |

ตารางที่ 2.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนากองเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแผนงาน
การเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ที่ | โครงการ | วัตถุประสงค์ | เป้าหมาย (ผลผลิตของ โครงการ) | ตัวชี้วัด (KPI) | หน่วยงาน รับผิดชอบ หลัก |
|-----|---|--|--|---------------------------------|-------------------------------|
| 1 | โครงการขุดลอกคูข้าง ศาลาประชุมหลัง โรงเรียน หมู่ที่ 1 | เพื่อให้สามารถระบายน้ำ ลงสู่ทะเลได้สะดวกและ รวดเร็ว | ขุดลอกคูกว้าง 8 ม. ความยาว 1,750 ม. | น้ำไม่ท่วมขังในเขต หมู่ที่ 1 | กองช่าง |
| 2 | โครงการติดตั้งป้าย รณรงค์ และป้าย ประชาสัมพันธ์ หมู่ที่ 1 | เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์แหล่ง ท่องเที่ยว หมู่ที่ 1 | นักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและ ต่างชาติ | จำนวนป้าย | สำนักปลัด |

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

| ที่ | โครงการ | วัตถุประสงค์ | เป้าหมาย (ผลผลิตของ โครงการ) | ตัวชี้วัด (KPI) | หน่วยงาน รับผิดชอบ หลัก |
|-----|---|--|---|--|-------------------------------|
| 3 | โครงการส่งเสริมการ ท่องเที่ยว หมู่ที่ 1 | เพื่อพัฒนาเป็นแหล่ง ท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการสร้าง รายได้สินค้าท้องถิ่น | ส่งเสริมการ ท่องเที่ยวท้องถิ่น สร้างรายได้ให้ ประชาชนในพื้นที่ | นักท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ประชาชนมีรายได้ เพิ่มขึ้น | สำนักปลัด |
| 4 | โครงการขุดลอกคู น้ำตาฉ้วน หมู่ที่ 4 | เพื่อให้สามารถระบายน้ำ ลงสู่คลองครามได้ สะดวกและรวดเร็ว | ขุดลอกคูกว้าง 6 ม. ความยาว 600 ม. | น้ำไม่ท่วมขังใน เขตหมู่ที่ 4 | กองช่าง |
| 5 | โครงการขุดลอก หนองม่วง หมู่ที่ 4 | เพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ อุปโภคบริโภคในช่วงฤดู แล้ง | ขุดลอกคูกว้าง 10 ม. ความยาว 20 ม. | น้ำไม่ท่วมขังใน เขตหมู่ที่ 4 | กองช่าง |
| 6 | โครงการขุดลอกคู ระบายน้ำจาก ชลประทาน-บางพร้าว หมู่ที่ 5 | เพื่อให้สามารถระบายน้ำ ได้สะดวกและรวดเร็ว | ขุดลอกคูกว้าง 2 ม. ความยาว 220 ม. | น้ำไม่ท่วมขังใน เขตหมู่ที่ 4 | กองช่าง |
| 7 | โครงการขุดลอกคู ระบายน้ำ-พังแท ชลประทาน-คลอง บาง ลุง หมู่ที่ 5 | เพื่อให้สามารถระบายน้ำ ได้สะดวกและรวดเร็ว | ขุดลอกคูกว้าง 6 ม. ความยาว 1,300 ม. | น้ำไม่ท่วมขังใน เขตหมู่ที่ 4 | กองช่าง |

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

“การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงกันมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมิน เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน (Judgment oriented) การสืบทอดและพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแต่ความหมายของการประเมินโดยทั่วไปมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

รัตน์ บัวสนธ์ (2556 : 74) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้โครงการนั้นเพื่อดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

ทัศนพล เรืองศิริ (2559) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการในการตัดสินค่าของสิ่งใด ๆ ของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยมีการนำสารสนเทศมาเทียบเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบ่งชี้คุณค่าของโครงการหรือแผนงาน

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555 : 17) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการศึกษา แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไร และบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลกระทบในแง่บวกต่าง ๆ อย่างไรที่เกิดขึ้นจากโครงการ

สุวิมล ติรกานันท์ (2555 : 12) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการและผลกระทบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

สุภาพร พิศาลบุตร (2555 : 22) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้

ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

ฟรีแมน (1982, อ้างถึงในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดลำพูน 2563 : 23-24) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการแบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการ ปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผล แบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุมทั้งการประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึง การที่ นโยบาย ได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่ และนโยบายเป็นสาเหตุของการ เปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่ อย่างไร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการเก็บ รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่นหรือ จุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงาน ต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

ศศิวิมล และคณะ (2561 :10) การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ โชรด์ (William A. Shrode) และ แดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า “การจัดการ” คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ สำหรับการประสานและบูรณาการ การใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คน ซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการ จัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนี้ ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของ กิจกรรมที่จะทำให้ ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กร อย่างสมดุลขึ้นโดยการวัดผล นอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้น มาแล้ว ต้องมีการวัดผล ด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้าง นวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคต ให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและ

ความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้น จะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์(Objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการวัด 2) ตัวชี้วัด (Performance Indication) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือเป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ 4) แผนงาน/โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือแผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

ธานี ภาคอุทัย (2562 : 3-4) การติดตาม (Monitoring) และการประเมิน (Evaluation) มีกระบวนการทำงานที่เหมือนกัน แต่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการติดตามเน้นความก้าวหน้าของโครงการจะดำเนินการในระหว่างโครงการกำลังดำเนินงาน ในขณะที่การประเมินผลเน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการ เป็นการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการจนถึงหลังโครงการสิ้นสุดจุดหมายแตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การนำแนวคิดและหลักการติดตามประเมินผลมาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การดำเนินการโครงการใด ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ 1) การวางแผน (Planning หรือ Project Design) เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายแนวทางการดำเนินงาน และผลที่คาดว่าจะได้รับ 2) การดำเนินงาน/การปฏิบัติตามแผน (Implementation) เป็นขั้นตอนการบริหารงานเพื่อดำเนิน กิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในส่วนของการวางแผน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้ไปสู่เป้าหมายของโครงการ 3) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการ เพราะเป็นการติดตามกำกับ ติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและผลสำเร็จจากการดำเนินโครงการ

การติดตาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น จุดเน้นที่สำคัญของการติดตามคือการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของโครงการ การติดตามจะเกิดขึ้นในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) ซึ่งจะมีการติดตามเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ เพื่อทบทวนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมในประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ (1) การใช้ทรัพยากรของโครงการ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ มีคุณภาพเป็นอย่างไร

และ (2) การพิจารณากระบวนการวิธีการทำงานว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่เพียงใด มี ปัญหา อุปสรรคที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรบ้าง

ส่วนการประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และ นำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ การประเมินผลจะเกิดขึ้นใน ทุกขั้นตอนของโครงการ นับตั้งแต่ก่อนตัดสินใจจัดทำโครงการ ในขณะดำเนินงานในช่วงระยะต่าง ๆ และเมื่อโครงการดำเนินงานเสร็จแล้ว หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ บางมิตินำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ โครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สอดคล้อง กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators : KPI) ที่ครอบคลุม ทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” โดยประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้ความสำคัญต่อ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรและ 4 กระบวนการปฏิบัติในการสร้างผลผลิต ในขณะที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาและเป็น ที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่า ควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุม และติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือ ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลย หากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้ แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้อง สามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระดับของการ ควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุม ควรปรับตัวตามเวลาและ สภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควร มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถ เข้าใจได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการ

ควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริง จึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์และการดำเนินงานทุกอย่าง ภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็ จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือ ควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะ ส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐาน ที่แตกต่างกัน ดังนั้น มาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับ กิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มี ประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้อง เสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไป ได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการ ควบคุมและติดตามผลที่ดี นอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค้ำกับต้นทุนในการ ดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับ ผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วน สำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึง ความเป็นไปที่แท้จริง ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและ ติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื่อน ลอยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทาง ปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์

และเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย 1. ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคนหรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกัน นอกจากนี้ งานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย 2. ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด 3. ทำให้วิธีการปฏิบัติงานนโยบาย และเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ 4. ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ 6. ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

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

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลของ UNDP (2002) คือ ให้ได้สารสนเทศ (Information) เพื่อ 1. ประกอบการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม 2. ใช้ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จ อุปสรรค และความล้มเหลวของโครงการตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น ติดตามการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อปรับปรุงการจัดสรรและกระจายทรัพยากรให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายและตามกรอบงบประมาณที่กำหนด ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอุปสรรคเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ตรงจุดตรง

เวลา ติดตามความครอบคลุมและประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดหรือพื้นที่ใดเป็นพิเศษ ตรวจสอบว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับและใช้ประโยชน์จากโครงการมากน้อยเพียงใด ประเมินผลกระทบระยะยาวที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความเข้มแข็งของประชาชนและแสดงความรับผิดชอบของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงาน ผลการใช้เงินให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 75-76) ได้สรุปถึง ความสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้ 1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรการของการดำเนินงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำเข้าไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรการการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน ชัดเจน จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน เสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมินผล 2. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรที่มีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้มีการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ 3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินการไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินงานไปได้ด้วยดีเช่นเดียวกัน 4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและการทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้เกิดความเสียหายน้อยลง 5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่กล่าวมาแล้ว การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการอย่างมีระบบ และความ เป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกชนิดของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินทุกขั้นตอน ส่วนใดที่ไม่มีปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณา

ย้อนหลัง (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินการใหม่ จนกว่าจะเป็นมาตรการหรือตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงถือว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ 6. การประเมินโครงการมีส่วนร่วมในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการการประเมินโครงการมิใช่การควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ด้านการ ปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันย่อมนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังที่กล่าวมาจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผน หรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560 : 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

นาเรรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนถึงเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

ชูชัย สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน

ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมีได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 : 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมาย นั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้ในที่สุด

รัตนภรณ์ ศรีหาพล (2556 : 21) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ดุสิต แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563 : 7) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญเป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจาก

สภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Physiological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรมการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจ และสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลา และโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนธดา วีระพันธ์, 2555 : 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด 8 ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563 : 10) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุด

บริการเมื่อใด 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman, อ้างถึงใน สิริวัตร เรื่องกระจ่างพันธ์. 2558 : 11) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ ต้องการหรือตามแรงจูงใจ อย่างไรก็ตาม วรูม (Vroom,) ได้กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่ง หนึ่งสามารถใช้แทนเพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึง สภาพความไม่พึงพอใจ และมอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะ เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ นอกจากนี้ โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earth) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ตีเลิศ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจ และเชื่อว่ามีความสำคัญควรให้ความเข้าใจในความต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.36 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 2561 : 13) ได้ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง ของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวัง ผู้รับบริการก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553 : 29 อ้างถึงใน สุพัฒน์ดา ภาราม. 2557 : 22) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึก ในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวก อื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึก ทางบวก เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคล มากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : 125 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ ทองมาก. 2560 : 13) กล่าวว่า ค่าของ ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น สามารถวัดได้เป็นหน่วย “ยูทิล” โดยแนวทางในการวัดความพึง พอใจออกมาเป็นหน่วยยูทิล มีดังนี้ 1. ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อ

ประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ในการวัดความพึงพอใจนั้นก็ไม่ใช่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย 2. ทำการกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยผู้วัดจะต้องทำการกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และควรให้น้ำหนักในแต่ละปัจจัยเท่าใด การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย และควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนที่จะนำมาใช้ในการประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่า ปัจจัยที่กำหนดนั้นไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือยังขาดปัจจัยสำคัญตัวใดตัวหนึ่งไป เป็นต้น 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ซึ่งโดยปกติแล้วในการวัดจะใช้ Likert scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือพอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อย และ 1 คือพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับก็เพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้านั้นได้ แต่ก็ไม่กว้างมากจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป 4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้คือ ขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

กล่าวโดยสรุป วิธีการวัดความพึงพอใจนั้นจะสามารถวัดออกมาได้ในหน่วยของ “ยูทิล” โดยจะมีหลักในการวัด 4 ขั้นตอน คือ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะต้องการวัด จากนั้นทำการกำหนดว่าจะวัดความพึงพอใจในปัจจัยใดบ้าง เช่น กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น เมื่อได้วัตถุประสงค์และปัจจัยแล้ว ทำการกำหนดเกณฑ์เพื่อแปลผลความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์การแปลผลของ Likert scale จากนั้นทำการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจหรือขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีหิ อองค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริการบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด และต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ หลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ 4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และ ชัยนาท มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ซึ่งได้ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 31 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามโดยสำรวจด้านคุณภาพการ ให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมเป็น แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การ ทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผล การศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$, SD = 0.62) หรือร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$, SD = 0.63) หรือร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, SD = 0.63) หรือ ร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, SD = 0.63) หรือร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ

($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.59$) หรือร้อยละ 95.53 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและระยองมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2560 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และประเภทของการให้บริการ ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการ ของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ 84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร ไม่สะดวกและไม่มีเวลาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษี แต่ละ

ประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

บุษบา บุษบงก์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอรามชัยใต้ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอ และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรคือ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ 2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับ ปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการ เป็นปัญหาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ 2) การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับ ประชาสัมพันธ์และการแจกคู่มือ กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม สูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

รักษศรี เกียรติบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ที่มาใช้บริการ จำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด และระดับมากในปีที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความรู้ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความรู้ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่อง และสามารถกำหนดเป้าหมายการทำแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังมีความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด และมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้ามาเพื่อรับการบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทาง ในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 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 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของพิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชน จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้เทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน (\bar{X} =4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (\bar{X} =4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา (\bar{X} =4.85) 2.4) งานด้านสาธารณสุข (\bar{X} =4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (\bar{X} =4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน (\bar{X} =4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.81)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 งาน ได้แก่
 - 1.1 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
 - 1.2 งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 - 1.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
 - 1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข
2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ไปบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 1,857 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ จำนวน 727 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และ น้อยที่สุด (1) โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุดตามกระบวนการบริการ ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี
2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการและรายได้ส่วนตัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนการบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

$$1.1) \text{ สูตรหาค่าความถี่} = \text{COUNTIF}(\text{ช่วงข้อมูลเริ่มต้น}:\text{ช่วงข้อมูลสุดท้าย}, \text{เงื่อนไข})$$

$$1.2) \text{ สูตรหาค่าร้อยละ} = \text{COUNTIF}(\text{ช่วงข้อมูลเริ่มต้น}:\text{ช่วงข้อมูลสุดท้าย}, \text{เงื่อนไข}) * 100 / \text{จำนวนชุดข้อมูล}$$

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปรความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ เกณฑ์ในการประเมินผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 99)

การให้ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงานดังนี้

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

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

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

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

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

สูตรในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) มีดังนี้

2.1) สูตรหาค่าเฉลี่ย =AVERAGE(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.2) สูตรหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =STDEV(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.3) สูตรหาค่าร้อยละ

2.3.1 สูตรหาค่าร้อยละ (รายข้อ) =(ผลรวมในข้อนั้นๆ*100)/(5*1*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.2 สูตรหาค่าร้อยละ (รายด้าน) =(ผลรวมในด้านนั้นๆ*100)/(5*จำนวนข้อคำถามในด้านนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.3 สูตรหาค่าร้อยละ (แต่ละงานบริการ) =(ผลรวมในงานบริการนั้นๆ*100)/(5*จำนวนข้อคำถามในงานนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผลการศึกษามาเสนอ ดังนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
2. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านจัดเก็บภาษี

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 283) | ร้อยละ |
|----------------|-----------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 123 | 43.46 |
| หญิง | 160 | 56.54 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 33 | 11.66 |
| 21 – 30 ปี | 86 | 30.39 |
| 31 – 40 ปี | 32 | 11.31 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 283) | ร้อยละ |
|--|-----------------|--------|
| 41 – 50 ปี | 61 | 21.55 |
| 51 – 60 ปี | 43 | 15.19 |
| มากกว่า 60 ปี | 28 | 9.89 |
| 3. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 57 | 20.14 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 117 | 41.34 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 29 | 10.25 |
| ปริญญาตรี | 63 | 22.26 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 14 | 4.95 |
| อื่น ๆ | 3 | 1.06 |
| 4. อาชีพหลัก | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | 24 | 8.48 |
| เกษตรกร | 128 | 45.23 |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ | 17 | 6.41 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 77 | 27.21 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 33 | 11.66 |
| อื่น ๆ | 4 | 1.46 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต.ชลคราม | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 12 | 4.24 |
| 5 – 10 ปี | 106 | 37.46 |
| 11 – 15 ปี | 21 | 7.42 |
| 16 – 20 ปี | 40 | 14.13 |
| 21 – 25 ปี | 30 | 10.60 |
| มากกว่า 25 ปี | 74 | 26.15 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 283) | ร้อยละ |
|--|-----------------|--------|
| 6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย อบต.ชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 | | |
| 1 - 3 ครั้ง | 53 | 18.73 |
| 4 - 6 ครั้ง | 124 | 43.82 |
| 7 - 9 ครั้ง | 35 | 12.37 |
| 10 - 12 ครั้ง | 40 | 14.13 |
| มากกว่า 12 ครั้ง | 31 | 10.95 |
| 7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ไม่มีรายได้ | 24 | 8.48 |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 15 | 5.30 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 53 | 18.73 |
| 10,001 - 20,000 บาท | 144 | 50.88 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 47 | 16.61 |

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.54 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.46 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 30.39 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 21.55 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 41.34 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.26 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 45.23 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 27.21 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ระหว่าง 5 - 10 ปี ร้อยละ 37.46 รองลงมาอาศัยมากกว่า 25 ปี ร้อยละ 26.15 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 43.82 รองลงมาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.73 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 50.88 รองลงมามากกว่า 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 18.73

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.85 | 0.36 | 96.96 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.79 | 0.41 | 95.83 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 4.89 | 0.32 | 97.74 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.83 | 0.37 | 96.68 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.86 | 0.35 | 97.10 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.87 | 0.33 | 97.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.85 | 0.36 | 96.96 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.96 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 4.89) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.74 รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.87) หรือคิดเป็น

ร้อยละ 97.48 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83

**ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี**

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | 4.66 | 0.47 | 93.29 | มากที่สุด |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | 4.77 | 0.42 | 95.48 | มากที่สุด |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | 4.73 | 0.45 | 94.56 | มากที่สุด |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 4.90 | 0.30 | 97.95 | มากที่สุด |
| 5. สื่อบุคคล | 4.83 | 0.38 | 96.54 | มากที่สุด |
| รวม | 4.78 | 0.42 | 95.56 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.95 รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.54 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.29

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.89 | 0.32 | 97.74 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | 4.90 | 0.29 | 98.09 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.92 | 0.28 | 98.30 | มากที่สุด |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.92 | 0.27 | 98.37 | มากที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | 0.39 | 96.33 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.94 | 0.23 | 98.87 | มากที่สุด |
| รวม | 4.90 | 0.30 | 97.95 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.95 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.87 รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X}=4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.37 และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.30 ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | 4.72 | 0.45 | 94.42 | มากที่สุด |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.76 | 0.43 | 95.27 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.84 | 0.36 | 96.89 | มากที่สุด |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 4.84 | 0.37 | 96.75 | มากที่สุด |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.80 | 0.40 | 95.97 | มากที่สุด |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 4.87 | 0.35 | 97.39 | มากที่สุด |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.86 | 0.36 | 97.17 | มากที่สุด |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.82 | 0.38 | 96.47 | มากที่สุด |
| รวม | 4.81 | 0.39 | 96.29 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.29 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.39 รองลงมาคือประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.17 ส่วนประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.42

งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 29) | ร้อยละ |
|-------------------------|----------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 11 | 37.93 |
| หญิง | 18 | 62.07 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 2 | 6.90 |
| 21 – 30 ปี | 5 | 17.24 |
| 31 – 40 ปี | 10 | 34.48 |
| 41 – 50 ปี | 5 | 17.24 |
| 51 – 60 ปี | 6 | 20.69 |
| มากกว่า 60 ปี | 1 | 3.45 |
| 3. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 4 | 13.79 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 14 | 48.28 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 7 | 24.14 |
| ปริญญาตรี | 4 | 13.79 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| อื่น ๆ | 0 | 0.00 |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 29) | ร้อยละ |
|--|----------------|--------|
| 4. อาชีพหลัก | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | 2 | 6.90 |
| เกษตรกร | 10 | 34.48 |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ | 2 | 6.90 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 10 | 34.48 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 5 | 17.24 |
| อื่น ๆ | 0 | 0.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต.ชลคราม | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 0 | 0.00 |
| 5 – 10 ปี | 2 | 6.90 |
| 11 – 15 ปี | 1 | 3.45 |
| 16 – 20 ปี | 1 | 3.45 |
| 21 – 25 ปี | 12 | 41.38 |
| มากกว่า 25 ปี | 13 | 44.83 |
| 6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย อบต.ชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 | | |
| 1 - 3 ครั้ง | 0 | 0.00 |
| 4 - 6 ครั้ง | 3 | 10.34 |
| 7 - 9 ครั้ง | 2 | 6.90 |
| 10 - 12 ครั้ง | 2 | 6.90 |
| มากกว่า 12 ครั้ง | 22 | 75.86 |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 29) | ร้อยละ |
|--------------------------------|----------------|--------|
| 7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ไม่มีรายได้ | 3 | 10.34 |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 1 | 3.45 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 9 | 31.03 |
| 10,001 - 20,000 บาท | 13 | 44.83 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 3 | 10.37 |

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.07 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.93 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 34.48 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 20.69 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 48.28 รองลงมาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.14 มีอาชีพเป็นเกษตรกร และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.48 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 17.24 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 44.83 รองลงมาอาศัยระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 41.38 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 75.86 รองลงมาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.34 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 44.83 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 31.03

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.86 | 0.35 | 97.24 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.90 | 0.31 | 97.93 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.93 | 0.26 | 98.62 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| รวม | 4.93 | 0.25 | 98.62 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.31 รองลงมาคือประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X} = 4.93$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62 ส่วนประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.24

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | 4.86 | 0.35 | 97.24 | มากที่สุด |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | 4.83 | 0.38 | 96.55 | มากที่สุด |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | 4.93 | 0.26 | 98.62 | มากที่สุด |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 5. สื่อบุคคล | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.92 | 0.27 | 98.48 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.48 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=5.00$) หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X}=4.93$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62 ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.55

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| รวม | 4.98 | 0.15 | 99.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.98) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.54 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =5.00) หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (\bar{X} =4.97) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.31

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 4.97 | 0.19 | 99.31 | มากที่สุด |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 5.00 | 0.00 | 100.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.98 | 0.13 | 99.66 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.66 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็น คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=5.00$) หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

และประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ($\bar{X}=4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.31

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 208) | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 99 | 47.60 |
| หญิง | 109 | 52.40 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 13 | 6.25 |
| 21 – 30 ปี | 23 | 11.06 |
| 31 – 40 ปี | 35 | 16.83 |
| 41 – 50 ปี | 41 | 19.71 |
| 51 – 60 ปี | 65 | 31.25 |
| มากกว่า 60 ปี | 31 | 14.90 |
| 3. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 58 | 27.88 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 68 | 32.69 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 29 | 13.94 |
| ปริญญาตรี | 51 | 24.52 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.48 |
| อื่น ๆ | 1 | 0.48 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 208) | ร้อยละ |
|--|-----------------|--------|
| 4. อาชีพหลัก | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | 12 | 5.77 |
| เกษตรกร | 91 | 43.75 |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ | 16 | 7.69 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 49 | 23.56 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 37 | 17.79 |
| อื่น ๆ | 3 | 1.44 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต.ชลคราม | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 5 | 2.40 |
| 5 – 10 ปี | 25 | 12.02 |
| 11 – 15 ปี | 25 | 12.02 |
| 16 – 20 ปี | 19 | 9.13 |
| 21 – 25 ปี | 41 | 19.71 |
| มากกว่า 25 ปี | 93 | 44.71 |
| 6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย อบต.ชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 | | |
| 1 - 3 ครั้ง | 34 | 16.35 |
| 4 - 6 ครั้ง | 50 | 24.04 |
| 7 - 9 ครั้ง | 23 | 11.06 |
| 10 - 12 ครั้ง | 25 | 12.02 |
| มากกว่า 12 ครั้ง | 76 | 36.54 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 208) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------------|--------|
| 7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ไม่มีรายได้ | 17 | 8.17 |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 12 | 5.77 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 35 | 16.83 |
| 10,001 - 20,000 บาท | 103 | 49.52 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 41 | 19.71 |

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.40 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.60 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 31.25 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 19.71 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 32.69 รองลงมา ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 27.88 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 43.75 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.56 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 44.71 รองลงมาอาศัยระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 19.71 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 36.54 รองลงมาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.04 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท ร้อยละ 49.52 รองลงมา มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 19.71

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบ ผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12-4.15

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.91 | 0.28 | 98.27 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.84 | 0.39 | 96.83 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 4.87 | 0.34 | 97.31 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.87 | 0.34 | 97.40 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.85 | 0.36 | 97.02 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.87 | 0.34 | 97.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.87 | 0.34 | 97.37 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.37 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 รองลงมาคือประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.31 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | 4.70 | 0.46 | 93.94 | มากที่สุด |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | 4.71 | 0.46 | 94.13 | มากที่สุด |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | 4.76 | 0.43 | 95.19 | มากที่สุด |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 4.84 | 0.37 | 96.73 | มากที่สุด |
| 5. สื่อบุคคล | 4.77 | 0.42 | 95.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.75 | 0.40 | 95.10 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.73 รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.48 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.94

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม (ผู้สูงอายุ)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|------|--------|-----------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84 | 0.38 | 96.83 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.41 | 96.06 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.86 | 0.35 | 97.12 | มากที่สุด |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.87 | 0.34 | 97.31 | มากที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.80 | 0.40 | 95.96 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.78 | 0.42 | 95.58 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | 0.39 | 96.47 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.82) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.87) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาคือ ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} =4.86) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.12 ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.78) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.58

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(ผู้สูงอายุ)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | 4.85 | 0.38 | 97.02 | มากที่สุด |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.82 | 0.42 | 96.55 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.75 | 0.47 | 94.90 | มากที่สุด |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 4.74 | 0.45 | 94.81 | มากที่สุด |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.81 | 0.42 | 96.25 | มากที่สุด |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 4.86 | 0.38 | 97.12 | มากที่สุด |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.85 | 0.37 | 97.02 | มากที่สุด |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.87 | 0.35 | 97.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | 0.41 | 96.36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.82) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.87) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (\bar{X} =4.86) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.12 ส่วนประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.74) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.81

งานบริการด้านสาธารณสุข

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 207) | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 105 | 50.72 |
| หญิง | 102 | 49.28 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 6 | 2.90 |
| 21 – 30 ปี | 27 | 13.04 |
| 31 – 40 ปี | 22 | 10.63 |
| 41 – 50 ปี | 95 | 45.89 |
| 51 – 60 ปี | 47 | 22.71 |
| มากกว่า 60 ปี | 10 | 4.83 |
| 3. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 35 | 16.91 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 68 | 32.85 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 16 | 7.73 |
| ปริญญาตรี | 64 | 30.92 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 23 | 11.11 |
| อื่น ๆ | 1 | 0.48 |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (n = 207) | ร้อยละ |
|--|-----------------|--------|
| 4. อาชีพหลัก | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | 9 | 4.33 |
| เกษตรกร | 66 | 31.88 |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ | 17 | 8.21 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 81 | 39.13 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 32 | 15.46 |
| อื่น ๆ | 2 | 0.97 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต.ชลคราม | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 7 | 3.38 |
| 5 – 10 ปี | 24 | 11.59 |
| 11 – 15 ปี | 21 | 10.14 |
| 16 – 20 ปี | 68 | 32.85 |
| 21 – 25 ปี | 54 | 26.09 |
| มากกว่า 25 ปี | 33 | 15.95 |
| 6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย อบต.ชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 | | |
| 1 - 3 ครั้ง | 85 | 41.06 |
| 4 - 6 ครั้ง | 43 | 20.77 |
| 7 - 9 ครั้ง | 13 | 6.28 |
| 10 - 12 ครั้ง | 49 | 23.67 |
| มากกว่า 12 ครั้ง | 17 | 8.21 |
| 7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ไม่มีรายได้ | 15 | 7.25 |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 13 | 6.28 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 26 | 12.56 |
| 10,001 - 20,000 บาท | 90 | 43.48 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 63 | 30.43 |

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.72 เป็นเพศชาย ร้อยละ 49.28 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 45.89 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 51.60 ปี ร้อยละ 22.71 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 32.85 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.92 มีอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 31.88 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ระหว่าง 16 - 20 ปี ร้อยละ 32.85 รองลงมาอาศัยระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 26.09 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 41.06 รองลงมาใช้บริการ 10 - 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 43.48 รองลงมา มากกว่า 20,000 ร้อยละ 30.43

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.96 | 0.19 | 99.23 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.92 | 0.27 | 98.45 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 4.94 | 0.24 | 98.74 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.87 | 0.34 | 97.39 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.90 | 0.30 | 98.07 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.91 | 0.29 | 98.16 | มากที่สุด |
| รวม | 4.92 | 0.28 | 98.34 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.34 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.96$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 รองลงมาคือประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X}=4.94$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.74 ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.39

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อช่องทางกาารให้บริการด้านสาธารณสุข

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | 4.83 | 0.38 | 96.62 | มากที่สุด |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | 4.89 | 0.32 | 97.78 | มากที่สุด |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | 4.89 | 0.31 | 97.87 | มากที่สุด |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 4.90 | 0.30 | 98.07 | มากที่สุด |
| 5. สื่อบุคคล | 4.90 | 0.30 | 97.97 | มากที่สุด |
| รวม | 4.88 | 0.32 | 97.66 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางกาารให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางกาารให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.66 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 และประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.97 รองลงมาคือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X}=4.89$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.87 และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.89$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.78 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.62

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.87 | 0.33 | 97.49 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | 4.92 | 0.28 | 98.36 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.96 | 0.20 | 99.13 | มากที่สุด |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.96 | 0.20 | 99.13 | มากที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.92 | 0.28 | 98.36 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.95 | 0.22 | 98.94 | มากที่สุด |
| รวม | 4.93 | 0.26 | 98.57 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.93) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.57 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 รองลงมาคือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (\bar{X} =4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.94 ส่วนประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.87) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.49

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | 4.90 | 0.30 | 97.97 | มากที่สุด |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.84 | 0.37 | 96.81 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.91 | 0.29 | 98.16 | มากที่สุด |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 4.87 | 0.33 | 97.49 | มากที่สุด |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.90 | 0.30 | 97.97 | มากที่สุด |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 4.88 | 0.32 | 97.68 | มากที่สุด |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.89 | 0.32 | 97.78 | มากที่สุด |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.95 | 0.22 | 98.94 | มากที่สุด |
| รวม | 4.89 | 0.31 | 97.85 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.89) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.85 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.94 รองลงมาคือประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (\bar{X} =4.91) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.16 ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.84) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.81

ผลรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ
ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัด
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เรียงตามคะแนนผลการประเมิน)

| ลำดับ | งานบริการ | ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-------|--|---------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | | | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 1 | ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก) | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.93 | 0.25 | 98.62 | มากที่สุด |
| | | ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.92 | 0.27 | 98.48 | มากที่สุด |
| | | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.98 | 0.15 | 99.54 | มากที่สุด |
| | | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.98 | 0.13 | 99.66 | มากที่สุด |
| | | ภาพรวมทุกด้าน | 4.95 | 0.20 | 99.14 | มากที่สุด |
| 2 | ด้าน สาธารณสุข | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.92 | 0.28 | 98.34 | มากที่สุด |
| | | ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.88 | 0.32 | 97.66 | มากที่สุด |
| | | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.93 | 0.26 | 98.57 | มากที่สุด |
| | | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.89 | 0.31 | 97.85 | มากที่สุด |
| | | ภาพรวมทุกด้าน | 4.91 | 0.29 | 98.10 | มากที่สุด |

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

| ลำดับ | งานบริการ | ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-------------------------------|---|---------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | | | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | แปลผล |
| 3 | ด้านจัดเก็บ ภาษี | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.85 | 0.36 | 96.96 | มากที่สุด |
| | | ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.42 | 95.56 | มากที่สุด |
| | | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.90 | 0.30 | 97.95 | มากที่สุด |
| | | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | 0.39 | 96.29 | มากที่สุด |
| | | ภาพรวมทุกด้าน | 4.86 | 0.31 | 96.70 | มากที่สุด |
| 4 | ด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม (ผู้สูงอายุ) | ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.87 | 0.34 | 97.37 | มากที่สุด |
| | | ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.75 | 0.40 | 95.10 | มากที่สุด |
| | | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.82 | 0.39 | 96.47 | มากที่สุด |
| | | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.82 | 0.41 | 96.36 | มากที่สุด |
| | | ภาพรวมทุกด้าน | 4.82 | 0.39 | 96.38 | มากที่สุด |
| โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ | | | 4.88 | 0.32 | 97.58 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษา พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมร้อยละ 97.58 และผลการศึกษารายด้านพบดังนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 99.14 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ร้อยละ 99.66 รองลงมาพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.54

2. งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 98.10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สูงสุดร้อยละ 98.57 รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.34

3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 97.95 รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.96

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 96.38 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ร้อยละ 97.37 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.47

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษาและสรุปผลการประเมินข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
2. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี

พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามระหว่าง 5 - 10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิลบอร์ดประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร และ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ มากกว่า 12 ครั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ส่วนประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำ

2.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

2.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีอาชีพเป็นเกษตรกร มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

3.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดส่วนประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 39.13 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ระหว่าง 16 - 20 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการประเมิน พบดังนี้

4.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุขพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า อยู่ในระดับ

มากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุขพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่าความพึงพอใจ

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) ร้อยละ 97.58 จากการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานบริการ ผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ เรียงลำดับคะแนน จากมากไปหาน้อย โดยงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่างานบริการทั้ง 4 งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ชลคราม เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น

1.1.3 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.1.4 ควรเพิ่มความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอน และวิธีการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และงานบริการด้านสาธารณสุข

1.2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1.3.1 ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติในขั้นตอนในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มคุณภาพ กิริยามารยาทในการให้บริการ

1.3.3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรแต่งกายเหมาะสมกับบุคลิก ลักษณะท่าทางที่สอดคล้องเหมาะสมกับงานที่ให้บริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.3.4 สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านสาธารณสุข

1.4.3 ควรเพิ่มความเหมาะสม ความสะอาด สะดวก จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.4.4 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการศึกษาพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งานบริการ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและ

สนับสนุนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการรับบริการที่มากขึ้น

3. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ให้บริการ ต้องปรับระบบการบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงตัวเอง ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น และจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ภาพนก ก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์.
- คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโปล้สธ ตำบลโปล้สธ อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา. (2561). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักงานปลัด, งานนโยบายและแผน.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอยะผิง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานี ภาคอุทัย. (2562). คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการ. กองส่งเสริมและพัฒนากิจการปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2560, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- บุษบา บุษบงก์. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา [2562, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1]
- รักษศรี เกียรติบุตร. (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2562, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2]
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด. สาขาการพัฒนารวมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี [2563, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสาร [2560, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2]
- อรุณ ไชยนิศย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ [2564, ปีที่ 8 ฉบับที่ 6]
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ฉบับพิเศษ. [2561, ตุลาคม]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

งานด้านจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ

.....

4. อาชีพหลัก
เจ้าหน้าที่รัฐ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. เกษตรกร 3. ข้าราชการ/
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. อื่นๆ

(ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564

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

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | | | | | |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | | | | | |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 5. สื่อบุคคล | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม | | | | | |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ | | | | | |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ | | | | | |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | | | | | |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

3.1 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลชลครามใน งานด้านจัดเก็บภาษี

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ

.....

4. อาชีพหลัก

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. เกษตรกร 3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564

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

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | | | | | |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | | | | | |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 5. สื่อบุคคล | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|----------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ | | | | | |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ | | | | | |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | | | | | |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

3.1 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชลครามในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ

4. อาชีพหลัก

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. เกษตรกร 3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564

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

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ ท่านมีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | | | | | |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | | | | | |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | | | | | |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 5. สื่อบุคคล | | | | | |

| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ | | | | | |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | | | | | |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

3.1 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชลครามในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชุดที่.....

งานด้านสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ

.....

4. อาชีพหลัก

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. เกษตรกร 3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16-20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564

1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง

4. 10 - 12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ ละขั้นตอน | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ ท่านมีความพึง พอใจมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว | | | | | |
| 2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ | | | | | |
| 3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว | | | | | |
| 4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 5. สื่อบุคคล | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ | | | | | |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | | | | | |
| 8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

3.1 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชลครามใน งานด้านสาธารณสุข

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข

คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรโครงการจัดตั้งกองบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

1. นายอรุณ หนูขาว
2. นางสาวจันทิมา งามอาจ
3. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทั่งปากกล้า
4. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
5. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
6. นางนันทพร รัตนพันธ์
7. นางสาวทศกัญญา หอมหวล
8. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน
9. นายเจตน์ยัย เพชรศรี
10. นายจิรายุทธ ทวีศรี

Chonlakram

Subdistrict Administrative Organization

“มุ่งบริหารสาธารณะ ยกระดับคุณภาพชีวิต สู่ชุมชนที่ยั่งยืน”

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

ตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84160

☎ : 0 7734 7001

✉ : office@chonlakram.go.th 🌐 : <http://www.chonlakram.go.th/>

ออกแบบโดย : ASeed.TN