

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 โดยเป็นการเห็นสมควรกำหนดระเบียบเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายจ่ายเกี่ยวกับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการให้บริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและต่อหน่วยงานด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานจัดเก็บรายได้ 2. งานด้านการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานด้านสาธารณสุข ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานจัดเก็บรายได้ 2. งานด้านการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานด้านสาธารณสุข ประชากรผู้รับบริการ จำนวน 3,697 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 846 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก
3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานจัดเก็บรายได้ 2. งานด้านการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานด้านสาธารณสุข ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. **งานจัดเก็บรายได้** หมายถึง การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี อากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต รวมทั้งรายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายได้จากการพาณิชย์อื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด

2. **งานด้านการศึกษา** หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการศึกษาทั้งการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือการศึกษานอกระบบ การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนารูปแบบและส่งเสริมกิจกรรมการให้บริการด้านการศึกษา เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันและการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

3. **งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** หมายถึง การสังคมสงเคราะห์ให้ผู้ด้อยโอกาสการให้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การให้บริการด้านการฝึกอาชีพ ส่งเสริมพัฒนากลุ่มอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตการจัดให้มีที่พักผ่อนหย่อนใจ ดูแลบำรุงรักษาพื้นที่สาธารณะ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ

4. **งานด้านสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาอนามัยของประชาชน ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมงานสุขาภิบาลอาหารและงานอาชีวอนามัย สนับสนุนเงินอุดหนุนสำหรับกิจกรรมสาธารณสุขมูลฐานชุมชน

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน นำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี
2. ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ตั้งอยู่เลขที่ 54 หมู่ที่ 9 ตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ห่างจากอำเภотаชนะไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ประมาณ 15 กิโลเมตรอยู่ห่างจากจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 90 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลคลองพา อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ทะเลฝั่งอ่าวไทย และหมู่ 8 ตำบลท่าชนะ อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลคลองพา อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มีเนื้อที่โดยประมาณ 168.63 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 105,396 ไร่ มีพื้นที่สาธารณะ ดังนี้ (ตามเอกสารสิทธิ์ นสล.)

1. ห้วยขึ้นาค	เนื้อที่ 3 - 2 - 91 ไร่ หมู่ที่ 4
2. ที่สาธารณประโยชน์บ้านคันธุลี	เนื้อที่ 36 - 0 - 43 ไร่ หมู่ที่ 1
3. ที่เลี้ยงสัตว์บ้านดอนธูปสาธารณประโยชน์	เนื้อที่ 55 - 0 - 64 ไร่ หมู่ที่ 3
4. ที่เลี้ยงสัตว์บ้านหนองตะโกสาธารณประโยชน์	เนื้อที่ 33 - 3 - 51 ไร่ หมู่ที่ 4
5. หนองอุสุกสาธารณประโยชน์	เนื้อที่ 2 - 3 - 06 ไร่ หมู่ที่ 4
6. ที่สาธารณประโยชน์บ้านคันธุลี	เนื้อที่ 23 - 0 - 01 ไร่ หมู่ที่ 2
7. ป่าพรุคันธุลี	เนื้อที่ 391 - 1 - 19 ไร่ หมู่ที่ 5,7
8. ดอนเสม็ด	เนื้อที่ 10 - 0 - 48 ไร่ หมู่ที่ 11
9. หนองตำเสา	เนื้อที่ 5 - 2 - 28 ไร่ หมู่ที่ 3

(ที่มา : ทะเบียนที่ดินสาธารณประโยชน์ ตำบลคันธุลี อำเภอกาชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ โดยมีถนนสายเอเชียที่ 41 แบ่งได้ดังนี้

1. ทิศตะวันออกของถนนสายเอเชีย 41 ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม และที่ราบชายฝั่งทะเล มีภูเขาเตี้ย ๆ กระจายอยู่ทั่วไป
2. ทิศตะวันตกของถนนสายเอเชีย 41 ลักษณะเป็นพื้นที่ราบสูง และป่าเขา เหมาะแก่การทำสวน เช่น สวนยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน สวนกาแฟ และสวนไม้ผลทั่วไป

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทั่วไปของตำบลคันธุลี มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน เนื่องจากได้รับอิทธิพลของมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จากอ่าวไทยและทะเลจีนใต้และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากมหาสมุทรอินเดีย ทำให้มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน ตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม และฤดูฝน ตั้งแต่ปลายเดือนพฤษภาคม – ธันวาคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะสภาพดินส่วนใหญ่ของตำบลคันธุลีเป็นดินร่วนปนทรายและดินร่วนซุย

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ได้จัดตั้งจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 แบ่งการปกครองออกเป็นจำนวน 14 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านเกาะยาง	หมู่ที่ 8 บ้านศรีทอง
หมู่ที่ 2 บ้านคันธุลี	หมู่ที่ 9 บ้านทับชัน
หมู่ที่ 3 บ้านดอนรูป	หมู่ที่ 10 บ้านควนสูง
หมู่ที่ 4 บ้านหนองสะบ้า	หมู่ที่ 11 บ้านมติมิตรพัฒนา
หมู่ที่ 5 บ้านแหลมดิน	หมู่ที่ 12 บ้านด่านเสือ
หมู่ที่ 6 บ้านดอนทะเล	หมู่ที่ 13 บ้านช่องยูงทอง
หมู่ที่ 7 บ้านเขาขวาลา	หมู่ที่ 14 บ้านสวนพัฒนา

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นจำนวน 14 หมู่บ้าน คือหมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 14

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรในตำบลคันธุลี ประจำปี 2564 ทั้งสิ้น 8,312 คน แยกเป็น ชาย 4,160 คน เป็นหญิง 4,152 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 49.15 คน/ตร.กม. จำนวนครัวเรือน 3,715 ครัวเรือน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงหมู่บ้าน ประชากรและครัวเรือนตำบลคันธุลี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
1	บ้านเกาะยาง	221	237	458	204
2	บ้านคันธุลี	231	242	437	214
3	บ้านดอนรูป	343	379	722	313
4	บ้านหนองสะบ้า	242	245	487	171
5	บ้านแหลมดิน	329	309	638	276
6	บ้านดอนทะเล	241	257	498	182
7	บ้านเขาขวลา	185	198	383	159
8	บ้านศรีทอง	338	368	706	272
9	บ้านทับชัน	444	433	877	441
10	บ้านควนสูง	446	406	852	353
11	บ้านมติมิตรพัฒนา	227	253	480	181
12	บ้านด่านเสือ	405	410	815	346
13	บ้านช่องยูงทอง	323	270	593	434
14	บ้านสวนพัฒนา	185	145	330	169
รวม		4,160	4,152	8,312	3,715

(ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอท่าชนะ)

สภาพทางสังคม

การศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 ศูนย์ ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9 บ้านทับชัน
2. โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ดังนี้
 - 2.1 โรงเรียนบ้านควนสูง (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 10)
 - 2.2 โรงเรียนบ้านคันธุลี (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2)
 - 2.3 โรงเรียนวัดสังฆประดิษฐ์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3)
3. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง
4. ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง

(ที่มา : ผู้นำชุมชนในตำบลคันธุลี)

สาธารณสุข

ในเขตตำบลคันธุลี มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง มีบุคลากรทางการแพทย์ และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานบริการ มีอาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ดูแลผู้สูงอายุ และมีระบบการดำเนินงานดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง โดยมีการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุ 70 ชั่วโมง โดยโรงพยาบาลท่าชนะ ด้วยการแบ่งกลุ่มสำรวจการใช้ชีวิตเบื้องต้น คัดกรอง ADL ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 1 คน ลงพื้นที่ให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่อง ทัวถึง ครอบครัวพื้นที่ตำบลคันธุลี ทั้ง 14 หมู่บ้าน มีศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 14 แห่ง ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง (ที่มา : รพ.สต.คันธุลี)

อาชญากรรม

ตำบลคันธุลีอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรท่าชนะ และมีที่พักรักษาตัวสำหรับหน่วยบริการประชาชน สภ.ท่าชนะ อยู่ด้านหน้า อบต. ประกอบกับแต่ละหมู่บ้านมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการ ทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

ยาเสพติด

ตำบลคันธุลี ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น ทำสวนยางพารา ปลูกมะพร้าว ฯลฯ และค้าขาย รับจ้าง ประมงชายฝั่ง เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ทำให้มีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานจากต่างพื้นที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่ จึงมีคนหลากหลายเข้ามาอยู่อาศัยส่งผลให้มีปัญหายาเสพติดเข้ามาในพื้นที่พอสมควร แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยบริการประชาชนสถานีตำรวจท่าชนะ คอยสอดส่องดูแลและหาเบาะแสผู้กระทำความผิดอยู่เป็นประจำ ประกอบกับแต่ละชุมชนมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการ ทำให้ปัญหายาเสพติดเบาบางลงตามลำดับ

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลีได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการรับบัตรคนพิการและให้การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม อีกทั้งยังมีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน จำนวน 6 คน และมีระบบการดำเนินงานดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง มีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการสัญจรในตำบลคันธุลี ทั้งถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนลูกรัง และถนนลาลอง แบ่งเป็นถนนสายหลัก 18 สาย รวมระยะทาง 54.650 กิโลเมตร ถนนสายภายในหมู่บ้าน จำนวน 91 สาย รวมระยะทาง 83.010 กิโลเมตร (ที่มา : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี)

การไฟฟ้า

ไม่มีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าภายในตำบลคันธุลี แต่มีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าชนะ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 ตำบลท่าชนะ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การประปา

การประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มีการให้บริการจำหน่ายน้ำประปาหมู่บ้านให้กับประชาชน จำนวน 3 หมู่บ้าน คือหมู่ที่ 3 , 6, 9 ส่วนหมู่ที่ 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14 จะ

มีการให้บริการจำหน่ายน้ำประปาที่หมู่บ้านเป็นผู้ดูแลเอง แต่องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลีจะมีหน้าที่ดูแล และให้บริการตรวจสอบ ซ่อมแซม ระบบประปาในทุกหมู่บ้าน

โทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ โทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, TRUE

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไม่มีหน่วยบริการไปรษณีย์หรือการสื่อสารการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ ภายในตำบลคันธุลี แต่จะมีที่ทำการไปรษณีย์ท่าชนะ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ถนนรถไฟ ตำบลท่าชนะ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลคันธุลี มีพื้นที่กว้างและอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำเกษตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการทำสวนยางพารา ปลูกน้ำมัน การทำสวนผลไม้ เช่น มะพร้าว เงาะ ทุเรียน ลองกอง ฯลฯ ลักษณะการทำสวนผลไม้เป็นการทำสวนแบบผสมผสาน

การประมง

ตำบลคันธุลี มีพื้นที่เหมาะสมแก่การเลี้ยงปลาในหลายพื้นที่ คือ หมู่ 5, 6, 7, 8, 9, 10 ปลาที่เลี้ยง ได้แก่ ปลาดุก ปลาดุกบิ๊กอุย ปลานิล ปลาหมอไทย จระเข้ น้ำจืด ปลาช่อน ปลาตะเพียน ปลาสวาย ประเภทการเลี้ยง มีทั้ง บ่อดิน บ่อซีเมนต์ บ่อพลาสติก และร่องสวน

การปศุสัตว์

ตำบลคันธุลี มีพื้นที่กว้างขวางและเหมาะแก่การเลี้ยงสัตว์ ดังนี้ โคเนื้อ จำนวน 879 ตัว สุกร จำนวน 769 ตัว ไก่ จำนวน 5,412 ตัว และเป็ด จำนวน 2,797 ตัว

การท่องเที่ยว

ตำบลคันธุลีมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในพื้นที่ ประกอบด้วย

1. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีดังนี้

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1.1 หาดสวรรค์ | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 11) |
| 1.2 หาดดอนทะเล | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 6) |
| 1.3 ถ้ำลับแล | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |
| 1.4 ถ้ำแก้วน้ำทิพย์ | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |
| 1.5 ถ้ำค้างคาว | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |
| 1.6 ถ้ำตาจิตร ถ้ำทองไทร | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3) |
| 1.7 ถ้ำทอง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |
| 1.8 ถ้ำน้ำ เขาขา | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |
| 1.9 ถ้ำลึก เขาขา | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1.10 สำนักสงฆ์เขาชา | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |
| 1.11 ถ้ำรอยพระพุทธบาท | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13) |
| 1.12 พรุคันธูลี | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |

2. แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา ได้แก่ วัดสามัคคีพัฒนาราม (วัดคันธูลี) วัดสังฆประดิษฐาน (วัดดอนรูป) วัดวิเวกาวาส (วัดหนองโก) สำนักสงฆ์ 1 แห่ง สำนักสงฆ์ถ้ำเขาชา ซึ่งถือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนในตำบลคันธูลีและประชาชนทั่วไป

อุตสาหกรรม

ปัจจุบันตำบลคันธูลี ได้มีโรงงานผลิตและรับซื้อปาล์มน้ำมัน จำนวน 4 แห่ง (ตั้งอยู่ในพื้นที่บริเวณหมู่ที่ 2, 3, 10 และ 12) สถานรับซื้อขี้เถ้าและเศษขี้เถ้า จำนวน 11 แห่ง (ตั้งอยู่ในพื้นที่บริเวณหมู่ที่ 5, 8, 9, 10 และ 13) สำหรับเป็นที่รองรับผลผลิตทางการเกษตรของประชาชนในพื้นที่ ถือเป็น การสร้างอาชีพเสริม และเพิ่มรายได้ให้ประชาชน

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. การพาณิชย์

- | | | |
|--|---------------|--|
| 1.1 สถานีบริการน้ำมันขนาดใหญ่ | จำนวน 2 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5,8) |
| 1.2 ตลาดนัด | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9) |
| 1.3 ร้านค้าชุมชน | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 10) |
| 1.4 กลุ่มวิสาหกิจออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านศรีทอง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 8) |
| 1.5 กลุ่มออมทรัพย์บ้านด่านเสือ | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 12) |
| 1.6 กลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้านหนองสะบ้า | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4) |
| 1.7 กลุ่มออมทรัพย์ | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2) |
| 1.8 สถานที่รับซื้อผลผลิตทางการเกษตร | จำนวน 15 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2, 3, 5, 8, 9, 10, 12, 13) |

2. กลุ่มอาชีพ

- | | | |
|---|--------------|-------------------------------|
| 2.1 กลุ่มทำลอบปูเพื่อการประมง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1) |
| 2.2 กลุ่มผู้เลี้ยงสุกรบ้านเกาะยาง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1) |
| 2.3 กลุ่มชาวประมงชายฝั่งบ้านคันธูลี | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2) |
| 2.4 กลุ่มผสมปุ๋ยหมักบ้านเขาขวาลา | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |
| 2.5 กลุ่มผู้เลี้ยงโคบ้านเขาขวาลา | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |
| 2.6 กลุ่มเศรษฐกิจพอเพียงบ้านเขาขวาลา | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7) |
| 2.7 กลุ่มเพาะเห็ดบ้านศรีทอง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 8) |
| 2.8 กลุ่มเลี้ยงสุกรบ้านศรีทอง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 8) |
| 2.9 กลุ่มอาชีพทำเครื่องแกง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 8) |
| 2.10 กลุ่มอาชีพทำขนมทองม้วนกลีบดอกไม้ | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 8) |
| 2.11 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้เลี้ยงโคเนื้อ | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9) |
| 2.12 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพาะเห็ดฟาง | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9) |
| 2.13 กลุ่มพืชสวนเพื่อการผลิตบ้านมิติมิตรพัฒนา | จำนวน 1 แห่ง | (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 11) |

2.14 กลุ่มอาชีพคัณฑ์เหล็ก	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 12)
2.15 กลุ่มอาชีพการผลิตข้าวกล้อง	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 12)
2.16 กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นเมือง บ้านช่องยูงทอง	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13)
2.17 กลุ่มพืชผักสวนครัวกินได้	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13)
2.18 กลุ่มผู้เลี้ยงสุกรบ้านสวนพัฒนา	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 14)
2.19 กลุ่มผู้เลี้ยงโคบ้านสวนพัฒนา	จำนวน 1 แห่ง	(ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 14)

(ที่มา : รายละเอียดเงินกู้เงินทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน)

แรงงาน

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลคันทันธุ์ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และผลไม้ ฯลฯ แรงงานจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ แรงงานวัยทำงานในพื้นที่ และ แรงงานต่างด้าว ส่วนเยาวชนวัยทำงานในตำบลคันทันธุ์ เมื่อเรียนจบจะออกไปทำงานนอกพื้นที่ ทำให้แรงงานที่อยู่ในชุมชนเป็นแรงงานต่างด้าว จากข้อมูล ณ วันที่ 7 พฤศจิกายน 2559 พบว่าตำบลคันทันธุ์ มีแรงงานต่างด้าวที่ขึ้นทะเบียน จำนวน 2 สัญชาติ ได้แก่ สัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 249 ราย และ สัญชาติลาว จำนวน 19 ราย

(ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอท่าชนะ)

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตตำบลคันทันธุ์ ประมาณร้อยละ 99 นับถือศาสนา พุทธ และร้อยละ 1 นับถือศาสนาอื่นๆ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลคันทันธุ์ ดังนี้

1. วัด จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 วัดสามัคคีพัฒนาราม (วัดคันทันธุ์) (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2)
 - 1.2 วัดสังฆประดิษฐ์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3)
 - 1.3 วัดวิเวกาวาส (วัดหนองโก) (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4)
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักสงฆ์ถ้ำเขาชา ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13

ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลคันทันธุ์ มีงานประเพณีสำคัญ ประกอบด้วย งานประเพณีให้ทานไฟ จัดขึ้นในช่วงเดือน ธันวาคมของทุกปี ณ วัดสามัคคีพัฒนาราม (วัดคันทันธุ์) และการจัดงานประเพณีในวันสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ วันลอยกระทง วันเข้าพรรษา ฯลฯ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญในตำบลคันทันธุ์ มีดังนี้

1. แพทย์แผนไทย (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1)
2. การตีเหล็ก (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 12)

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ไช้เค็ม (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 12)
2. น้ำผึ้งเดือนห้า (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 13)

3. กะปิ/การแปรรูปอาหารทะเล (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1, 2, 11, 6)

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ น้ำที่ประชาชนในตำบลคันธุลีใช้สำหรับการอุปโภค-บริโภคและทำการเกษตร มีดังนี้

1. สระน้ำสาธารณะ และบริเวณที่สาธารณะ ประกอบด้วย
 - 1.1 สระน้ำสาธารณะ จำนวน 4 แห่ง (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1, 3, 9)
 - 1.2 บริเวณที่สาธารณะบ้านทับชัน จำนวน 1 แห่ง (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9)
 - 1.3 บริเวณ สปก. จำนวน 1 แห่ง (ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9)
2. ลำคลอง ประกอบด้วยคลองคันธุลี และ คลองหิต
3. ฝายที่สำคัญ ประกอบด้วยฝายคลองคันธุลี ฝายคลองหิต ฝายห้วยหินดำ

ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลคันธุลีมีพื้นที่ป่าไม้ จำนวน 3,100 ไร่

ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลคันธุลี มีภูเขาจำนวน 16 ลูก ได้แก่ เขาควนแช่ (ช่องลม), เขาควนแช่ (ธนา), เขาควนแช่ (ต่อเขาชา), เขาควนแช่ (แสงทอง), เขาชา, เขาควนแช่ (ตาเลี้ยว), เขาควนแช่ (ตาจ้อย), เขาควนแช่ (ทิสเหนือ), เขาตัดจาก (ทิสเหนือ), เขาตัดจาก (บ้านน้ำเจริญ), เขาจอสี่, เขาคันธุลี, เขาน้อยต่อเขาคันธุลี (ลูกกลาง), เขาน้อยต่อเขาคันธุลี (ทิสเหนือ), เขาเต๊ะ, เขาชวาลา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลคันธุลี ค่อนข้างจะสมบูรณ์ ทั้ง ดิน น้ำ ป่าไม้ จะเห็นได้จากเกษตรกร ในพื้นที่สามารถทำการเกษตรได้ตลอดทั้งปี

ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ประวัติความเป็นมา

กำเนิดและพัฒนาการองค์การบริหารส่วนตำบลในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบล มี 3 รูปแบบ คือ

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

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบลประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย

กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่น จำนวนไม่เกิน 5 คน

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

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

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

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ตาย

3. ลาออก

4. เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญากับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่งหรือในกิจการที่กระทำให้อับต.

5. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน

7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้งโดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

9. ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คนซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 49)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตามข้อ 1) และกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภารองประธานสภาและเลขาธิการสภา อบต.

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ในการดำเนินการประชุมให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามสมัยประชุม และเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุมให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

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

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภา อบต. ดำเนินการประชุมสภา อบต. ครั้งแรกภายใน 15 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งและให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คนและรองประธานสภา 1 คนซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระในกรณีที่สภา อบต. ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วันดังกล่าวหรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภา อบต. ในปีหนึ่งให้สภา อบต. มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัยหรือมากกว่า 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วันแต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภา อบต. เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้วเมื่อเห็นว่ามีจำเป็นประธานสภา นายก อบต. หรือสมาชิกสภาอบต. จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คนและเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

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

ผู้ที่สมควรได้รับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

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

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

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

2.1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2.2. ส่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 60)

4. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภาและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษา

ราชการแทน นอกจากนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่งอนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้

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 ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

5.2 รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจ การงานตามปกติ

5.3 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญหรือเงินปี พระบรมวงศานุวงศ์หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันและไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภาสภา องค์การบริการส่วนตำบลหรือสภาท้องถิ่นอื่นหรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

6. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าหรือมาตรา 92

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

6.2 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือนายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

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

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

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

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้อำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้อำนาจปรับเกินหนึ่งพันบาทเว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนต่างๆ ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้นโดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงาน ส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นและในกรณีที่เป็นการข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของ ผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ
11. การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง

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

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ

การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีการกำกับดูแลจากทางราชการ ซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด

สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมา โดยผู้ว่าราชการจังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยและเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง ตามคำแนะนำของนายอำเภอได้ หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคล

ดังกล่าวมีพฤติกรรมกระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลย ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่นายอำเภอไม่อนุมัติแต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้นรวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

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

รัตน์ บัสนธ์ (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 ติरणันท์ (2555 : 12) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการและผลกระทบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

สุภาพร พิศาลบุตร (2555 : 22) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาংশให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

ฟรีแมน (1982, อ้างถึงในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดลำพูน 2563 : 23-24) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการแบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุมทั้งการประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึง การที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่ และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่ อย่างไร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาংশให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

ศศิวิมล และคณะ (2561 :10) การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ ชโรด (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า “การจัดการ” คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการ การใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้นโดยการวัดผล นอกจากการวัดทางการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น 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 จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและปฏิบัติสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การดำเนินการโครงการใด ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ 1) การวางแผน (Planning หรือ Project Design) เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายแนวทางการดำเนินงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ 2) การดำเนินงาน/การปฏิบัติตามแผน (Implementation) เป็นขั้นตอนการบริหารงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในส่วนของการวางแผน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้ไปสู่เป้าหมายของโครงการ 3) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการ เพราะเป็นการติดตามกำกับติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและผลสำเร็จจากการดำเนินโครงการ

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

ส่วนการประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ การประเมินผลจะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของโครงการ นับตั้งแต่ก่อนตัดสินใจจัดทำโครงการ ในขณะที่ดำเนินงานในช่วงระยะต่าง ๆ และเมื่อโครงการดำเนินงานเสร็จแล้ว หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ บางมิตินำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สอดคล้อง กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators : KPI) ที่ครอบคลุมทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” โดยประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการใช้ทรัพยากรและ 4 กระบวนการปฏิบัติในการสร้างผลผลิต ในขณะที่ประสิทธิผล (Effectiveness)

เน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลย หากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุม ควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริง จึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรจะครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้น มาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดี นอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปจนเกินไป มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับ ผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึง ความเป็นไปที่แท้จริง ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและ ติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื่อน ลอยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทาง ปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และ เหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย 1. ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้อง กันไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคนหรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนี้ งานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย 2. ทำให้ เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสม อย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด 3. ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบายและเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ 4. ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของ หน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. ช่วยรักษาคุณภาพ ของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ 6. ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุง แก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่า การแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย 1. การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใดที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ 2. การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพของโครงการโดยศึกษาว่าผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่เพียงใด 3. การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการจะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงานได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

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

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 75-76) ได้สรุปถึง ความสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้ 1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรการของการดำเนินงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำเข้าไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน ชัดเจน จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมินผล 2. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรที่มีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้รับการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ 3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินการไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินการไปด้วยดีเช่นเดียวกัน 4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและการทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยลง 5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่กล่าวมาแล้ว การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการอย่างมีระบบ และความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกชนิดของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินทุกขั้นตอน ส่วนใดที่ไม่มีปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนหลัง (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินการใหม่ จนกว่า

จะเป็นมาตรการหรือตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงถือว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ 6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ การประเมินโครงการมิใช่การควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ด้านการปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันย่อมนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น 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 ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

นาริรัตน์ ซู้อัฒมา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับ การตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

ชูชัย สมितिไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นโมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 : 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น

และสร้างสรรค์สิ่งที่ติดงอได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

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

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563 : 7) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1). ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่าง

เพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด 8 ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563 : 10) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman, อ้างถึงใน สิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์. 2558 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ อย่างไรก็ตาม วรูม (Vroom,) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนเพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ และมอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ นอกจากนี้ โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earth) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจและเชื่อว่ามีคุณค่าควรให้ความเข้าใจในความต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.36 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 2561 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง ของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธะระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับบริการก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553 : 29 อ้างถึงใน สุพรรณดา ภาราม. 2557 : 22) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางลบอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : 125 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ ทองมาก. 2560 : 13) กล่าวว่า ค่าของความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น สามารถวัดได้เป็นหน่วย “ยูทิล” โดยแนวทางในการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นหน่วยยูทิล มีดังนี้ 1. ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ในการวัดความพึงพอใจนั้นก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการรวบรวมการวัดอย่างต่อเนื่อง 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 ระดับก็เพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้าได้ แต่ก็ไม่กว้างมากจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป 4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้คือ ขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติ เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาพนก ช่วยชู (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด และต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ 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) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทาง

เดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการหลากหลายช่องทาง 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 จากแบบสอบถามโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ค่าความ แปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.69 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.59$) หรือร้อยละ 95.53 ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและ ระยองมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าประจักษ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน 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 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ 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 ของเทศบาลตำบลท่าประจะ 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 ไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษี แต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทุกครั้งเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

บุษบา บุษบงก์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอรามใต้ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษีงานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ 2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนาศูนย์ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง 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 หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์

รัชศรี เกียรติบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา 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 ยกเว้นประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่อง และสามารถกำหนดเป้าหมายการวางแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมึนงงความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

รัตน เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

และมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะกูด 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 การให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับการบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทาง ในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

วิศุรีย์ ขาวดี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชน จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตามรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมิน นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.1 งานจัดเก็บรายได้
- 1.2 งานด้านการศึกษา
- 1.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.4 งานด้านสาธารณสุข

2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ไปบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน

3,697 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 846 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร ผู้รับบริการ	การเก็บข้อมูล	
			ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานจัดเก็บรายได้	1,890	-	330
2.	งานด้านการศึกษา	61	61	-
3.	งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,535	-	317
4.	งานด้านสาธารณสุข	211	-	138
รวม		3,697	61	785
รวมเก็บแบบสอบถาม			846	

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุดตามกระบวนการงานบริการ ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้
2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา
3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกาชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังนี้

1.1) สูตรหาค่าความถี่ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)

1.2) สูตรหาค่าร้อยละ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)*100/
จำนวนชุดข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงาน

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

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

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

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

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

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 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้
2. งานด้านการศึกษา
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

งานจัดเก็บรายได้

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=330)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	39.09
หญิง	201	60.91
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	7	2.12
21 - 30 ปี	36	10.91
31 - 40 ปี	104	31.52
41 - 50 ปี	84	25.45
51 - 60 ปี	50	15.15
มากกว่า 60 ปี	49	14.85

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=330)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	112	33.94
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	93	28.18
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	44	13.33
ปริญญาตรี	75	22.73
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.52
อื่น ๆ	1	0.30
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.55
เกษตรกร	199	60.30
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	23	6.97
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	56	16.97
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	36	10.91
อื่นๆ (ว่างงาน)	1	0.30
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี		
ต่ำกว่า 5 ปี	6	1.82
5 - 10 ปี	8	2.42
11 - 15 ปี	5	1.52
16 - 20 ปี	16	4.85
21 - 25 ปี	52	15.76
มากกว่า 25 ปี	243	73.64
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี ช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	313	94.85
4 - 6 ครั้ง	15	4.55
7 - 9 ครั้ง	1	0.30
10 - 12 ครั้ง	1	0.30
มากกว่า 12 ครั้ง	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=330)	ร้อยละ
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	34	10.30
ไม่เกิน 5,000 บาท	45	13.64
5,001 - 10,000 บาท	90	27.27
10,001 - 20,000 บาท	114	34.55
มากกว่า 20,000 บาท	47	14.24

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.91 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.09 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.52 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 25.45 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.94 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 28.18 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 60.30 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.97 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 73.64 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 15.76 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 94.85 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.55 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 27.27

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 - 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.86	0.37	97.27	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.44	95.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.45	94.30	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	0.45	94.48	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.43	95.21	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.44	94.79	มากที่สุด
รวม	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.27 รองลงมาคือประเด็นความเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.45 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.72$) คือความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.30 และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 94.48

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.57	0.50	91.39	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.56	0.50	91.21	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.44	0.50	88.85	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.56	0.50	91.21	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.62	0.49	92.48	มากที่สุด
รวม	4.55	0.50	91.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.03 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสี่สี่บุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.48 รองลงมาคือประเด็นสี่สี่สิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ($\bar{X} = 4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.39 ส่วนประเด็นสี่กระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.85

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.76	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	95.70	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.75	0.43	95.03	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	97.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.81	0.39	96.18	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.52 รองลงมาคือประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.18 ส่วนประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.59	0.49	94.88	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.58	0.49	91.58	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.64	0.48	92.79	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.47	93.27	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.64	0.48	92.85	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.61	0.49	92.12	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.53	0.50	90.61	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.53	0.50	90.61	มากที่สุด
รวม	4.60	0.49	91.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.96 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.27 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.64$) คือประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 92.79 และประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 92.85 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.53$) คือป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 90.61

งานด้านการศึกษา

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= 61)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	34.43
หญิง	40	65.57
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	23	37.70
31 - 40 ปี	28	45.90
41 - 50 ปี	7	11.48
51 - 60 ปี	1	1.46
มากกว่า 60 ปี	2	3.28
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	6	9.84
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	35	57.38
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	18.03
ปริญญาตรี	8	13.11
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.64
อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.64
เกษตรกร	42	68.85
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	0	0.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	14.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	14.75
อื่นๆ	0	0.00

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=61)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี		
ต่ำกว่า 5 ปี	2	3.28
5 - 10 ปี	10	16.39
11 - 15 ปี	13	21.31
16 - 20 ปี	4	6.56
21 - 25 ปี	15	24.59
มากกว่า 25 ปี	17	27.87
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	5	8.20
4 - 6 ครั้ง	6	9.84
7 - 9 ครั้ง	8	13.11
10 - 12 ครั้ง	1	1.64
มากกว่า 12 ครั้ง	41	67.21
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	0	0.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	3	4.92
5,001 - 10,000 บาท	22	36.07
10,001 - 20,000 บาท	29	47.54
มากกว่า 20,000 บาท	7	11.48

จากตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.57 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.43 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 45.90 รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 37.70 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 57.38 รองลงมาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.03 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 68.85 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 14.75 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 27.87 รองลงมาระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 24.59 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 67.21 รองลงมาใช้บริการ 7-9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.11 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 47.54 รองลงมาระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 36.07

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา

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

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.49	92.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.49	92.13	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.61	0.49	92.13	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	0.50	91.15	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.50	91.15	มากที่สุด
รวม	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.46 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.61$) คือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 92.13 ส่วนประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนและประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.15

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.52	0.50	90.49	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.43	0.50	88.52	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.36	0.52	87.21	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.52	0.50	90.49	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.54	0.50	90.82	มากที่สุด
รวม	4.48	0.51	89.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.51 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.82 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.52$) คือประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 90.49 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.21

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.48	93.11	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.47	93.44	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.64	0.48	92.79	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.49	92.13	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	92.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.21 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.44 รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.11 ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.57	0.50	91.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.56	0.50	91.15	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52	0.50	90.49	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.44	0.50	88.85	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.44	0.50	88.85	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.46	0.50	89.18	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.50	89.51	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.48	0.50	89.51	มากที่สุด
รวม	4.49	0.50	89.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.88 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.48 รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.15 ส่วนประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.85

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=317)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	33	10.41
หญิง	284	89.59
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	1.26
21 - 30 ปี	13	4.10
31 - 40 ปี	1	0.32
41 - 50 ปี	0	0.00
51 - 60 ปี	3	0.95
มากกว่า 60 ปี	296	93.38
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	210	66.25
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	85	26.81
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	2.21
ปริญญาตรี	9	2.84
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.32
อื่น ๆ	5	1.58
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.63
เกษตรกร	269	84.86
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	3	0.95
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	10.41
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	0.63
อื่นๆ	8	2.52

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=317)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี		
ต่ำกว่า 5 ปี	1	0.32
5 - 10 ปี	15	4.73
11 - 15 ปี	7	2.21
16 - 20 ปี	27	8.52
21 - 25 ปี	54	17.03
มากกว่า 25 ปี	213	67.19
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	81	25.55
4 - 6 ครั้ง	39	12.30
7 - 9 ครั้ง	9	2.84
10 - 12 ครั้ง	4	1.26
มากกว่า 12 ครั้ง	184	58.04
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	3	0.95
ไม่เกิน 5,000 บาท	50	15.77
5,001 - 10,000 บาท	147	46.37
10,001 - 20,000 บาท	61	19.24
มากกว่า 20,000 บาท	56	17.67

จากตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.59 เป็นเพศชาย ร้อยละ 10.41 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 93.38 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 4.10 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 66.25 รองลงมาระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.81 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 84.86 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.41 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 67.19 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 17.03 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วม กิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่ มาใช้บริการ มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 58.04 รองลงมาใช้บริการ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.55 รายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 46.37 รองลงมา 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 19.24

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.66	0.47	93.25	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.49	92.24	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	0.49	92.18	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.49	91.55	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.66	0.48	93.12	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.67	0.47	93.38	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	92.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.62 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.38 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.66$) คือประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว หรือคิดเป็นร้อยละ 93.25 และประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 93.12 ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.55

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.54	0.51	90.85	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.60	0.49	92.05	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.50	0.53	90.03	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.63	0.48	92.62	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.69	0.46	93.82	มากที่สุด
รวม	4.59	0.50	91.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.87 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.82 รองลงมาคือประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.62 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.03

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.46	93.88	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.69	0.46	93.82	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.73	0.44	94.64	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	0.46	93.94	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.48	92.87	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.66	0.47	93.19	มากที่สุด
รวม	4.69	0.46	93.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.64 รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.94 ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.87

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.65	0.48	93.06	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.62	0.49	92.37	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	0.48	93.12	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.61	0.49	92.18	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.57	0.50	91.36	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.66	0.47	93.19	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.68	0.47	93.50	มากที่สุด
รวม	4.64	0.48	92.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.87 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.68$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.50 ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.36

งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=138)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	10.87
หญิง	123	87.13
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	5	3.62
31 - 40 ปี	15	10.87
41 - 50 ปี	39	28.26
51 - 60 ปี	55	39.86
มากกว่า 60 ปี	24	17.39
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	66	47.83
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	58	42.03
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	5.07
ปริญญาตรี	6	4.35
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อื่น ๆ	1	0.72
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
เกษตรกร	112	81.16
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	1	0.72
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	7.97
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	1.45
อื่นๆ	12	8.70

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=138)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี		
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0.00
5 - 10 ปี	0	0.00
11 - 15 ปี	1	0.72
16 - 20 ปี	0	0.00
21 - 25 ปี	1	0.72
มากกว่า 25 ปี	136	98.56
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	69	50.00
4 - 6 ครั้ง	32	23.19
7 - 9 ครั้ง	15	10.87
10 - 12 ครั้ง	14	10.14
มากกว่า 12 ครั้ง	8	5.80
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	0	0.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	0	0.00
5,001 - 10,000 บาท	14	10.14
10,001 - 20,000 บาท	109	78.88
มากกว่า 20,000 บาท	15	10.87

จากตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.13 เป็นเพศชาย ร้อยละ 10.87 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 39.86 รองลงมาอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28.26 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 47.83 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 42.03 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 81.16 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.97 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 98.56 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 50.00 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.19 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 78.88 รองลงมามากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 10.87

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

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

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.97	0.17	99.42	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.32	97.68	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.73	0.44	94.64	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.42	95.51	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.42 รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.68 ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.64

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.49	0.52	89.86	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.82	0.40	96.38	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.14	0.53	82.90	มาก
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.72	0.47	94.35	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.64	0.48	92.75	มากที่สุด
รวม	4.56	0.54	91.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.25 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมาคือประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.35 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) หรือคิดเป็นร้อยละ 82.90

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	97.39	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	98.12	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.87	0.34	97.39	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.72	0.45	94.35	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	95.94	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.84	0.37	96.81	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.12 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.87$) คือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ หรือคิดเป็นร้อยละ 97.39 ส่วนประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.35

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.97	0.17	99.42	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.92	0.30	98.41	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.37	96.81	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.61	0.52	92.17	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.43	0.51	88.70	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.85	0.40	96.96	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	0.56	94.06	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.59	0.59	91.74	มากที่สุด
รวม	4.74	0.48	94.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.42 รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.41 ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.70

ผลการประเมินภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.06 ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เรียงตามผลการประเมิน)

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	ด้านสาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.56	0.54	91.25	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.48	94.78	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.74	0.46	94.98	มากที่สุด
2	จัดเก็บรายได้	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.55	0.50	91.03	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.49	91.96	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.73	0.47	93.53	มากที่สุด
3	งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.42	92.62	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.59	0.44	91.87	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.69	0.46	93.72	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	92.87	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.64	0.48	92.82	มากที่สุด
4	ด้านการศึกษา	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.48	0.51	89.51	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	0.48	92.51	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.50	89.88	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.55	0.50	90.90	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.66	0.48	93.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.06 โดยงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 รองลงมา งานจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.53 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.64$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.82 ส่วนงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.90 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.98 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.78 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

2. งานจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 93.53 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.97 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.96 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.03

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.72 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.87 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.62 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.87

4. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.51 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.88 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.51

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้
2. งานด้านการศึกษา
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

1. งานจัดเก็บรายได้

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ใช้บริการ 1-3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า

ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ส่วนประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้

2. งานด้านการศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ส่วนประเด็นความสะดวกที่รับจาก

การบริการแต่ละขั้นตอนและประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสี่บุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวลด์บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วนประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 มาใช้บริการ มากกว่า 12 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ส่วนประเด็นความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูง

ที่สุด รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านสาธารณสุข

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภوتاขนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภوتاขนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการคือ 1. งานจัดเก็บรายได้ 2. งานด้านการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.06 จากการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 4 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรให้ความเป็นธรรมในการให้บริการให้มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงลำดับก่อนหลัง ในงานจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุข และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.1.2 ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้

1.1.3 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวในงานจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในงานด้านสาธารณสุข และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 ควรปรับปรุงความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการในงานด้านการศึกษา

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ในงานจัดเก็บรายได้

1.3.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.4 ในงานด้านการศึกษาเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบหรือไม่รับสินบนต่าง ๆ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการในงานด้านการศึกษา และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.4.2 ควรเพิ่มคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.4.3 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายในงานจัดเก็บรายได้

1.4.4 ควรจัดให้มีเอกสารหรือคู่มือสำหรับการให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้และงานด้านสาธารณสุข

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมินพบว่า งานด้านการศึกษาได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป