



รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น LPA
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกตแบบบันทึก ผลการศึกษวิจัย พบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชน ฯ : การบริหารงานบุคคล ฯ	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ	97.20	4.86	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข : ธรรมชาติบาล	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่างๆในชุมชน มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กรเป็นปัจจุบัน โปร่งใส เป็นปัจจุบันตรวจสอบได้

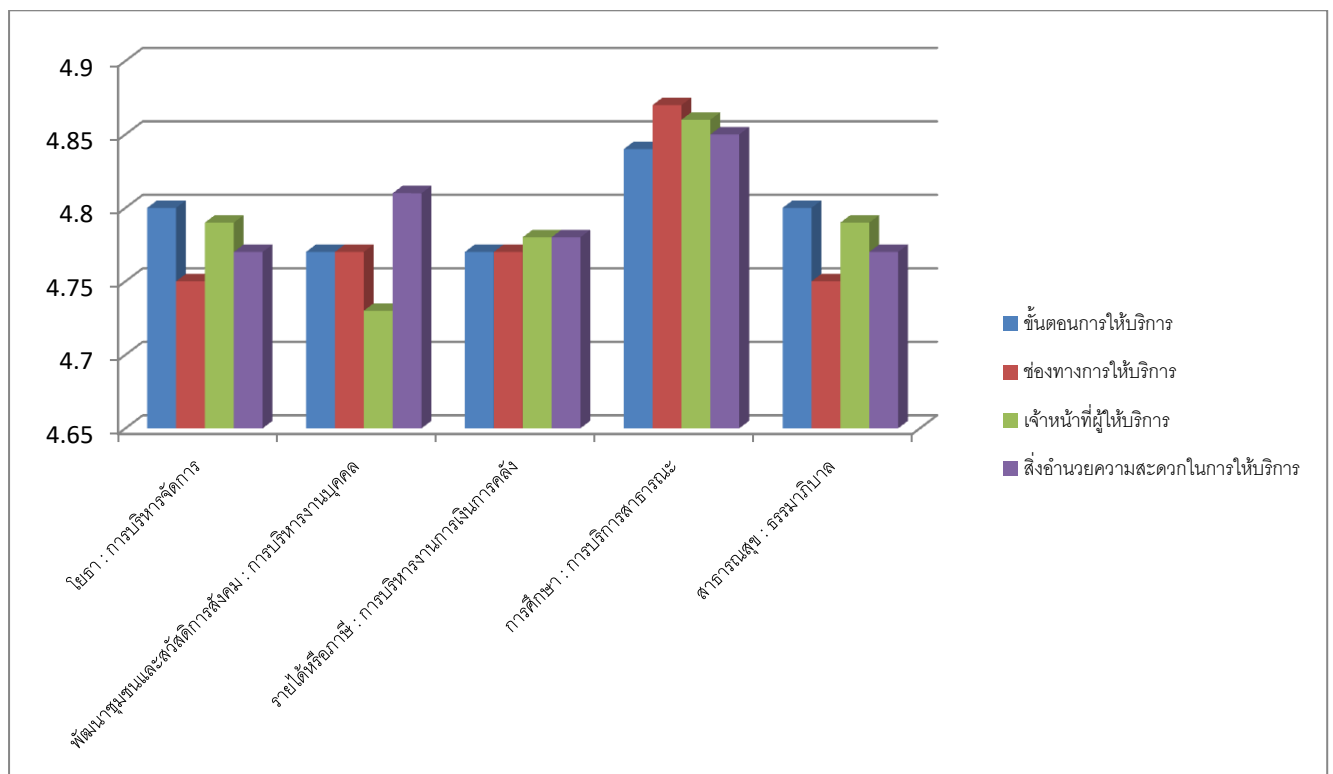
ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้
2. เพิ่มไฟส่องสว่างในหมู่บ้านให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

คะแนนประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกรอบ LPA ปีงบประมาณ 2565 คือ 10

คะแนน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการตามกรอบ LPA (มิติที่ 1 , 2)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
ปีงบประมาณ 2565



สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร	6
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560	8
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน	25
กรอบแนวคิดการวิจัย	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
วิธีการสร้างเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหัดยโสธร	41
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหัดยโสธร	58
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
ภาพกิจกรรมด้านที่ขอรับการประเมิน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	39
ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	40
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านโยธา : การบริหารจัดการ	41
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล	44
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง	47
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ	50
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านรายได้สาธารณสุข : ธรรมชาติบาล	53
ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 1)	56
ตารางที่ 4.12 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน กรอบงาน LPA (มิติที่ 2)	57

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยผู้นำองค์กรที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายปฏิบัติที่จะดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มารับบริการ เป็นต้น การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐใน 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานองค์การมหาชน 4) หน่วยงานรูปแบบพิเศษ และ 5) หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (อรรถกัณณ 2552)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่บริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน) โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน รวมทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดรายละเอียดและแนวทางในการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ได้แก่ 1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม การจัดการบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในชุมชนท้องถิ่นพื้นที่นั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจ

ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการอันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2545)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มี หลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล 2) หลัก คุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็น ตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริจ ใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ 3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความ ไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ 4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้ง ความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ 5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักใน สิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นใน การแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน 6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดย รณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ใน เวกีโลกและรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่องขออนุญาต แนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 1 การบริหารราชการเพื่อให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติราชการ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผล การปฏิบัติงานและมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่แสดงประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการทำความเข้าใจในการปฏิบัติราชการและ อาจกำหนดให้มีสวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติ ราชการก็เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผล ซึ่งกรอบในการประเมินผลองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อรับประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งอยู่ภายใต้ กรอบการประเมินผล 4 มิติ เป็นต้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการวัดผลการบริหาร และปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ตลอดจนเป็นการ

ตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ และหมายความรวมถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กร บรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับ บุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการขององค์กรที่ชัดเจน การพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาเป็นเงินรางวัลที่กำหนด เป็นประโยชน์ต่อแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง เป็นต้น

การมีส่วนร่วม บทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชน เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครอง ท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนและโดยเฉพาะการ ประเมินผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลก็คือ การนำผลการ ประเมินที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ภายใต้อำนาจพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ทั้งหมด 29.80 ตารางกิโลเมตรหรือ ประมาณ 18,623 ไร่ มีประชากรทั้งสิ้น 6,027 คน แยกเป็นชาย 2,812 คน หญิง 3,215 คน จำนวนครัวเรือน 1,410 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพ รองคือ การรับจ้างทั่วไป ค้าขาย เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง. 2565) และเมื่อพิจารณาอำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อ ประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยสาเหตุนี้ พระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการ บริหารและพัฒนาท้องถิ่น และเมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ ปกครองท้องถิ่นของตนแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง จึงต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการดำเนินงานจึงจะถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการตามกรอบงาน 5 ด้าน ผลการปฏิบัติราชการ LPA ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร ประจำปี งบประมาณ 2565 ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติราชการขององค์กรทั้ง

ผลสัมฤทธิ์ภารกิจ คุณภาพบริการ และความคุ้มค่าภารกิจ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่สืบไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,027 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำนวน 375 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % และระดับความเชื่อมั่น 95 %

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ งานจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงิน การคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมชาติ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับงานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงิน การคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมชาติ โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่ อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ของสิ่งแวดล้อมในชุมชนผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจจะมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพสิทธิและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

4. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

4.1 ผลสัมฤทธิ์ภารกิจ หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตามแผนปฏิบัติการหรือแผนพัฒนาองค์กร

4.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการตามภารกิจ

4.3 ความคุ้มค่าภารกิจ หมายถึง การดำเนินการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลา ทรัพยากร และงบประมาณภายในระยะเวลาที่กำหนด และการดำเนินการนั้นต้องเปิดเผยและเที่ยงธรรม สะดวกรวดเร็ว มีความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

4.4 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 เป็นฐานข้อมูลในการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ได้ทราบถึงผลงานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมชาติ

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาการองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐต่อไป

บทที่ 2

เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560
3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ได้ยกฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อปีพ.ศ.2540 (โดยอาศัยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537) ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ลำดับที่ 2049 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และ 2540 มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ ภายในพื้นที่ 99 ตารางกิโลเมตรหรือ 23,567 ไร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 4,752 คน มีสมาชิกสภาอบต. โดยตำแหน่งเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบล (ในสมัยนั้น) จำนวน 14 คน และมีสมาชิกสภาอบต. มาจากการเลือกตั้งจำนวน 14 คน ประธานกรรมการบริหารคนแรกคือนายคำแสน อินทนาม โดยจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางมีทั้งหมด 14 หมู่บ้าน

ลักษณะทางภูมิศาสตร์

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร 35140 อยู่ห่างจากอำเภอกุดชุม ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2169 ระยะทาง ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ระยะทางประมาณ 29 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จรดกับ	ตำบลหนองหมี	อำเภอกุตุชุม	จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	จรดกับ	ตำบลนาโสี	อำเภอกุตุชุม	จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	จรดกับ	ตำบลกุตุชุม	อำเภอกุตุชุม	จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	จรดกับ	ตำบลทรายมูล	อำเภอกุตุชุม	จังหวัดยโสธร

ภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน ช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน

ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินทรายและดินร่วนปนทรายประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ปลูกข้าวเป็นหลัก

ป่าไม้

ป่าไม้ คงเหลือประมาณร้อยละ 15 ประเภทของป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นป่าเต็งรัง ป่าไม้ชนิดมีค่า ได้แก่ ไม้ยาง ประดู่ แดง เต็ง รัง เป็นต้น พื้นที่ป่ามีความอุดมสมบูรณ์

ลักษณะชุมชน

สภาพเศรษฐกิจ การเงิน มูลค่าส่วนใหญ่มาจากภาคเกษตรกรรม ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง เป็นต้น รองลงมาอยู่นอกภาคเกษตร ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ ขายเป็นปลี การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล ของใช้ในครัวเรือน เลี้ยงสัตว์ ได้แก่ ไก่ โค สุกร และกระบือ จังหวัด หนอง ตามลำดับ ส่วนประมงเป็นการเลี้ยงตามแหล่งน้ำธรรมชาติ

สภาพสังคม

ประชากรส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ชุมชน โครงสร้างประชากรเป็นชาวไทยอีสาน จะพบลักษณะของการพึ่งพาอาศัยกันภายในชุมชน ส่วนใหญ่นับถือพุทธศาสนา เทศกาล งานประเพณี มีฮีตสิบสอง คองสิบสี่

เขตการปกครอง

เขตตำบลห้วยแก้ง มีเนื้อที่ 99.00 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,567 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มลักษณะที่ตั้งอาณาเขตการปกครอง แบ่งเขตการปกครองเป็น 14 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

บ้านห้วยแก้ง	หมู่ที่ 1
บ้านหนองศาลา	หมู่ที่ 2
บ้านหนองบัวบาน	หมู่ที่ 3
บ้านคำกั่ว	หมู่ที่ 4
บ้านโสกน้ำขาว	หมู่ที่ 5

บ้านห้วยนา	หมู่ที่ 6
บ้านบะนางเจิม	หมู่ที่ 7
บ้านโคกสว่าง	หมู่ที่ 8
บ้านโนนใหญ่	หมู่ที่ 9
บ้านชัยชนะ	หมู่ที่ 10
บ้านสุขสำราญ	หมู่ที่ 11
บ้านหนองบัวบาน	หมู่ที่ 12
บ้านห้วยแก้ง	หมู่ที่ 13
บ้านคำก้าน้อย	หมู่ที่ 14

2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร トラไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2560 นายกรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูลว่า นับแต่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475 เป็นต้นมา การปกครองของประเทศไทยได้ดำรงเจตนารมณียึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขต่อเนื่องมาโดยตลอด ในรัฐธรรมนูญ 2560 นี้ ได้บัญญัติหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตราที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ จัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้น องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตรวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองและกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนกุล (2524: 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

Leon Duguit (1928) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประันหรือรับรอง ตลอดจน จัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าว เป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในการเป็นจริงและที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (1928: 16) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึงจะพบว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะและที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการ ยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดย

หน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

3.2 การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า ส่วนราชการ นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล หรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผนมีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสมมีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภทประกอบด้วย

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบ ของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทนการบริหารราชการ ส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการ

สาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปาและการจัดให้มีสถานพักผ่อน หย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระโดยส่วนกลางเพียง เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อาณวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญมีความหลากหลายแต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเองหรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิดหรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเองหรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าว โดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ ๆ คือ

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะ ท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วย เงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ

1.1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ

1.2) การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยก ต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ

2.1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้ จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายขององค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดการบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement: PPA)

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเองวิธีการ ดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจน การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้ เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ (อรทัย ก๊กผล และคณะ. 2549)

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954: 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการ

ให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วย สามารถให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงโดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการ

ใช้เตารีด การออกแบบการ บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วย ตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954: 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสารานุกรมที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วรเดช จันทรศร (2548) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงานการให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไขชี้แจงขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มจัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิมการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการที่งานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหายขาด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการ มากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการ กระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes. 1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการ สาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถ ติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิมรัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชน สามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่หนึ่ง รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) คือ เป็นเว็บไซต์บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทน ในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับ ภาครัฐ เช่น การขายข้อมูลออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) คือ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ รูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) คือ เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบัน การประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและ ภาคเอกชนที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบายหรือเพื่อการ วางแผนในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวม ขององค์กรหรืออาจประเมินเฉพาะด้าน เช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร ฯลฯ หน่วยงาน ต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชนจึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไก ในการพัฒนา องค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการ เปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ ตลอดเวลา แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตาม ตัวอักษร ว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เอง นักประเมินจึงให้ ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่ สามารถตีความได้

เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในชั้นประเมินผล

นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถ อธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown. 1983: 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ *Assessment of Men* ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงาน บริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับ องค์การพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและ ปริมาณการเรียนการสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐาน เป็นต้น (Page, Thomas & Marshall. 1977: 26)

5.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า “Evaluation” แปลว่า การประเมินผลนักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือการ ตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer&Linden.1979: 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการใช้ปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman. 1984: 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase. 1978: 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการ ประเมิน รวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good. 1973 : 220)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation” จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพ อังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คำว่า “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จอะไรและส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกาไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment” แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอธิบายนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

- 1) การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. 1900–1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการ เรียนการสอนก็ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินใน ความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยใน เชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด

ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจน การใช้สถิติ วิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการ ค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

2) การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าว มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้ ในช่วงปีค.ศ. 1887–1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูป การศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผล การศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอน แตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจ สรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอน อย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษา เกิดความสนใจในการตรวจสอบผล การเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการ ประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินใจและ พัฒนา โครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้ง การศึกษา ถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึง จำเป็นต้องใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่ สามารถจัดให้หมด สิ้นไปได้

5.2 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen: 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลาย ระดับ ดังนี้

1) ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการ พัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการ วางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของ ระยะเวลาที่ผ่านมาใน อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2) ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการโดยมีการกำหนด โครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนด รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผล โครงการ จึง หมายรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการ ตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3) ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบายจึงเป็น เครื่องมือขึ้นไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย เป้าประสงค์ที่ต้องการ

และแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดย สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4) ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิต หรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5) ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการ ประเมินผลผลิตภักดิ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบัน ในการบริหารภาครัฐ ได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึง จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะ ประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุดและนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจพัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคต ระยะยาว

6. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการ กระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของ ส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง ดังนั้น องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุม กำกับของส่วนกลางแทน (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2552 : 23) เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึง การปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ ของประชาชนเอาไว้ อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG. 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้ นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญเพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควรสาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมี

วัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่อยู่ที่การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการ ดังนี้ ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ทว่ากรณีที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้ โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์การเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการธำรงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐได้ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ำกรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมี กฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน เป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ำกรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ก็นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง (Principle of legality of administrative actions) หมายความว่า รัฐบาล หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจและต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE. 1980: 23-24) จึงกล่าว ได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจกระทำการของฝ่ายปกครอง

ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล้ำกรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมายเช่นนี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติ หากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหา แล้วจะเห็นว่ากฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หาก รัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการธำรงไว้ซึ่ง ผลประโยชน์สาธารณะรัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ก็นำไปสู่หลักการที่เรียกว่าหลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมาย (Principle of Constitutionality of legislation) หมายความว่า บรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุ ข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควรว่าให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อ

รักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วย หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจาก นิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎี ที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วใน ข้างต้น หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. 2550: 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจน ยิ่งขึ้น จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็ต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือ กฎหมายที่ รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำเช่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การที่องค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็น ทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของ ผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์ วิสสุตพิชญ์. 2538: 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำการขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการคุ้มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ (Rechtswegsgarantie) ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่ารัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายและการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดีหรือควบคุมความชอบด้วย รัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ดี อาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้ เช่น ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครองหรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจ พิจารณาข้อพิพาททางรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจาก ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าว ได้ว่าความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั่นเอง (บรรเจิด สิงคะเนติ. 2547: 328-329)

6.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะแต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1) จริยธรรมในการบริหารราชการ คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงาน ราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภา วรณ.2547: 33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมาก เช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่ง โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดย ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้น สำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้นปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ด้วยเหตุนี้ ในปลายปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และ

วิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของ แนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลายและส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความ เสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระบุหรือมีผลกระทบต่อสภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎ นอกจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้

4) พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิด ตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวย่อมไล่เบี้ยเอากับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นได้เต็มจำนวนและในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่น ด้วยการที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วยทั้งนี้ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วยจนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนนั่นเอง (จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และ เจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. 2547 : 215-223) ด้วยเหตุนี้ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสมอีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักลูกหนี้ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบ แต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตรา

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ (1) เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น (2) ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบแต่ละคน โดยมีให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

5) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของ ประชาชนจึงเป็นไปโดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อนายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ขึ้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นมากร่างกฎหมายกำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่าง ๆ ในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี ร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของ รัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2540 ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่ายพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมีใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเป็นหลักส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้นหากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารของราชการแล้วจะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ว่า “ในระบอบประชาธิปไตยการให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้ โดยถูกต้องกับความเป็นจริงอันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รู้ข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้ มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกันจึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้” (จารุพงศ์ เรืองสุวรรณและเจริญรัตน์ชุติกาญจน์. 2547 : 230)

7. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

7.1 ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) ถือได้ว่าเป็นขั้นตอน และกระบวนการที่สำคัญที่พลังส่งผลให้การดำเนินโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและได้รับการยอมรับจากประชาชน รวมถึงประชาชนมีความสำนึกร่วมในการเป็นเจ้าของโครงการด้วย ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้ามา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันพัฒนานั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมายของการมีส่วนร่วมเป็นจำนวนมาก ดังนี้

ถวิลวดี บุรีกุล (2548) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงการนำความคิดเห็นไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการสื่อสารสองทาง คืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งประกอบด้วย การแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ การลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติอีกทั้งหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าใน กรณีที่ร้ายแรงที่สุดช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม และช่วยให้ทราบความห่วงกังวลของประชาชนและค่านิยมของสาธารณชน รวมทั้งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

1) กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนะแสดงความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิดแนวทางแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

2) กระบวนการสานสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อสร้างความความเข้าใจร่วมและเพื่อให้การพัฒนานโยบายและบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้นโดยเน้นที่กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจของรัฐ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นวิธีการที่ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกันปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดทุกฝ่ายยอมรับมากที่สุด และมีผลกระทบเชิงลบน้อยที่สุด

3) กระบวนการที่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหายาก ซับซ้อน ร่วมกันหาทางออกสำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ ในทางสันติเป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม

และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยนำความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจและกำหนดแนวทางหรือนโยบายสาธารณะที่ภาครัฐจะดำเนินการ

อรรถัย กักพล (2552) กล่าวว่า ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามบริบททางสังคมและการเมือง ในอดีตการมีส่วนร่วมของประชาชนมักหมายถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง แต่ปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยทางตรง ส่งผลให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีขอบเขตกว้างขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบาย กระบวนการบริหารและตัดสินใจของท้องถิ่นเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระทางความคิด โดยหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุด ไม่ใช่เป็นการจัดเวทีการมีส่วนร่วมครั้งเดียวซึ่งมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) การเกิดจิตสำนึกในตนเองและถือเป็นภาระหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชนที่ตนอยู่
- 2) ร่วมกันคิดริเริ่มสาเหตุปัญหาของชุมชน และลำดับความสำคัญของปัญหากำหนดเป้าหมาย และควรลำดับความสำคัญกับปัญหาก่อนหลัง
- 3) ร่วมมือวางแผนการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ และแบ่งงานกันทำในเรื่องกำหนดงบประมาณ การจัดหางบประมาณ และมอบหมายให้มีผู้ดูแลรักษา
- 4) ให้ประชาชนเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมด้วยความเต็มใจ ด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง
- 5) ร่วมติดตามและประเมินผล ในการตรวจสอบปัญหาอุปสรรคและร่วมกันในการหาทางแก้ไขปัญหาลงมือทำที่ทำงานร่วมกันกับประชาชน เพื่อให้งานหรือภารกิจสามารถสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
- 6) ร่วมรับผลประโยชน์ ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชนแล้วย่อมที่จะได้รับ
- 7) เริ่มตั้งแต่การมีจิตสำนึกในตนเองและถือเป็นภาระหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชนที่ตนอยู่
- 8) ร่วมกันคิดถึงสาเหตุของปัญหาชุมชน ว่ามีสาเหตุเกิดจากอะไร และลำดับความสำคัญของปัญหา พร้อมกำหนดเป้าหมาย และดำเนินการแก้ไขกับปัญหาก่อนหลัง
- 9) ร่วมวางแผนในการดำเนินกิจกรรม การแบ่งงานกันทำ ถ้ากำหนดงบประมาณจะจัดหาแหล่งงบประมาณ และมอบหมายผู้ดูแลรักษา
- 10) ประชาชนจะต้องเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมด้วยความเต็มใจ ด้วยกำลังความรู้ความสามารถของประชาชนเอง
- 11) ร่วมติดตามประเมินผล ในการตรวจสอบถึงปัญหาอุปสรรคและร่วมกันในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาลงมือทำที่ทำงานร่วมกันประชาชน เพื่อให้งานหรือภารกิจสามารถสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
- 12) ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชนสมควรที่จะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งอาจไม่

จำเป็นจะต้องอยู่ในรูปของเงิน วัสดุสิ่งของ แต่อาจเป็นความสบายใจ ความพึงพอใจในสภาพของความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นก็ได้

การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขหรือหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจและความตั้งใจที่จะเข้าร่วม เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในการแก้ไขปัญหาตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ กระบวนการมีส่วนร่วมนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค และขีดความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะเข้ามามีส่วนร่วมการมีส่วนร่วมต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพ อิสระภาพที่จะตัดสินใจว่าจะเลือกหรือจัดให้มีการมีส่วนร่วมหรือไม่ ข้อสำคัญคือ การมีส่วนร่วมนั้นต้องไม่เกิดจากการบังคับหรือขู่เข็ญจากผู้ใดเหนือกว่าเมื่อพิจารณาจากความหมายที่องค์การระหว่างประเทศบุคคลผู้มีความชำนาญทางด้านการพัฒนาสังคมทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมหรือได้ให้ความหมายหรือได้ให้นิยามคำว่ามีส่วนร่วมไว้หลากหลายข้างต้นแล้วเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนนั้นขั้นแรกจะต้องเกิดขึ้นจากจิตสำนึกของประชาชนในชุมชนที่จะร่วมมือร่วมใจกันอย่างเต็มใจเต็มกำลังตามความรู้ความสามารถของตนเองในการเข้าแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ชุมชน โดยร่วมกันวางแผน จัดรูปแบบวางแผนเป้าหมายรวมถึงการจัดหางบประมาณในการแก้ไขปัญหาของชุมชนตนเองตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์ที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชน

7.2 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

นักวิชาการและผู้ที่เคยทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมได้กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

องค์การสหประชาชาติ (1998. อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร. 2550) ได้รวบรวมรูปแบบของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง เป็นไปโดยการอาสาสมัครหรือการรวมตัวกันขึ้นเองเพื่อแก้ไขปัญหาในกลุ่มของตนเองโดยไม่ต้องการความช่วยเหลือจากภายนอก โดยมีรูปแบบที่เป็นเป้าหมาย
- 2) การมีส่วนร่วมแบบชักนำ เป็นการเข้าร่วมโดยต้องการความเห็นชอบหรือการสนับสนุนจากรัฐบาลซึ่งเป็นรูปแบบโดยทั่วไปในประเทศที่กำลังพัฒนา
- 3) การมีส่วนร่วมแบบบังคับ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลภายใต้การดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือการบังคับโดยตรง รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ผู้ดำเนินการได้รับผลทันทีแต่ไม่ได้รับผลระยะยาวและมีผลเสีย คือไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน

ถวิลวดี บุรีกุล (2548) ได้สรุปรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การให้ประชาชนเข้าร่วมในกิจกรรมหนึ่ง ๆ จะต้องมีความชัดเจนและเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรเข้าร่วมหรือไม่
- 2) ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่ามีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

3) ต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมจะต้องระบุกลุ่มเป้าหมายอย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปกลุ่มบุคคลเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรม และวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วโดยพื้นฐาน

เมื่อพิจารณาจากความเห็นที่องค์การระหว่างประเทศนักวิชาการและผู้ที่ทำวิจัยได้กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมข้างต้นแล้วเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นแบ่งออกเป็น

- 1) การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมโดยความสมัครใจและร่วมเข้าไปแก้ปัญหาด้วยตัวเอง
- 2) การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยมีบุคคลอื่นมาชักจูงและบังคับแล้วจึงจะเข้าไปมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงหรือผ่านองค์กรผู้แทนหรือกรรมการกลุ่มหรือชุมชน

7.3 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

นักวิชาการและผู้ที่เคยทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมได้กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์ (2543) กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมกันเข้ามาแก้ไข ปัญหาของชุมชน ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ
- 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2525) กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ 7 ประการ คือ

- 1) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ
- 2) ร่วมคิดหรือสร้างรูปแบบวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาขององค์การหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือสนองความต้องการขององค์การ
- 3) ร่วมวางนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดหรือแก้ไขและสนองความต้องการขององค์การ

- 4) ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 5) ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) ร่วมการลงทุนโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
- 7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ทำไว้ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้เกิดประโยชน์ได้ตลอดไป

อคิน ระพีพัฒน์ (2547) ได้แบ่งขั้นตอนในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาของชุมชน ออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
- 2) การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
- 3) การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนา
- 4) การประเมินผลงานกิจกรรมการพัฒนา

เมื่อพิจารณาความเห็นของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศและผู้ที่เคยทำการวิจัยไว้ก่อนแล้ว สามารถสรุปได้ว่าขั้นตอนการมีส่วนร่วมนั้นเริ่มตั้งแต่การเข้ามาร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับชุมชนของตนเอง วิเคราะห์สภาพปัญหาร่วมกัน หาวิธีการแก้ไขปัญหา เข้าร่วมแก้ไขปัญหตามโครงการที่กำหนดไว้ และติดตามประเมินผลงานที่เกิดขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

7.4 กระบวนการของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการและผู้ที่เคยทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมได้กล่าวถึงกระบวนการของการมีส่วนร่วม ดังนี้ WHO and UNICEF (1978) ได้เสนอกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

- 1) การวางแผนประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาจัดอันดับความสำคัญตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากรกำหนดวิธีติดตามประเมินผลและประการที่สำคัญคือต้องตัดสินใจด้วยตนเอง
- 2) การดำเนินงานประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารการใช้ทรัพยากร และมีความรับผิดชอบในการควบคุมจัดสรรทางการเงิน
- 3) การใช้ประโยชน์ ประชาชนต้องนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุมทางสังคม
- 4) การได้รับประโยชน์ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่เท่าเทียมกันซึ่งเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวสังคมหรือในรูปวัตถุก็ได้

อรรถัย ก๊กผล (2556) เห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเงื่อนไขแห่งความสำเร็จปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ควรยึดถือไว้ในการออกแบบและบริหารจัดการโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบไปด้วย 4S คือ

- 1) Starting Early กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องดำเนินการก่อนการตัดสินใจ ที่ผ่านมาความล้มเหลวของการมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดจากภาครัฐเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมล่าช้า หลังมีการตัดสินใจเรียบร้อยแล้วหรือมีข้อผูกมัดอื่น ๆ จนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หรือหลังจากเกิดความขัดแย้งขึ้น อย่างไรก็ตาม การจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจมิให้หมายความว่าก่อนการตัดสินใจไม่วัน หรือไม่กี่สัปดาห์ มิติเวลาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนความจริงจังของหน่วยงานภาครัฐในกระบวนการมีส่วนร่วม ควรให้มีเวลาเพียงพอในการรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การตัดสินใจสะท้อนความคิดเห็นของชุมชน นอกจากนี้ ในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่ต้น มีประโยชน์ช่วยให้ประชาชนมีเวลาคิดถึงทางเลือกหรือแนวทางแก้ไข ปัญหาของชุมชนที่เหมาะสมมากขึ้น และเป็นข้อมูลในการพัฒนาโครงการ การบริหารการมีส่วนร่วมควรให้

ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อตระหนักถึงปัญหาความจำเป็นของโครงการ ในขั้นตอนการหาข้อมูลพื้นฐาน เช่น กรณีการทำโครงการโรงไฟฟ้า หรือที่ทิ้งขยะ ควรต้องพิจารณาหาหรือถึงความจำเป็นของการมีโรงไฟฟ้า หรือที่ทิ้งขยะหรือไม่ก่อนจะถามว่าตั้งที่นี่ได้หรือไม่

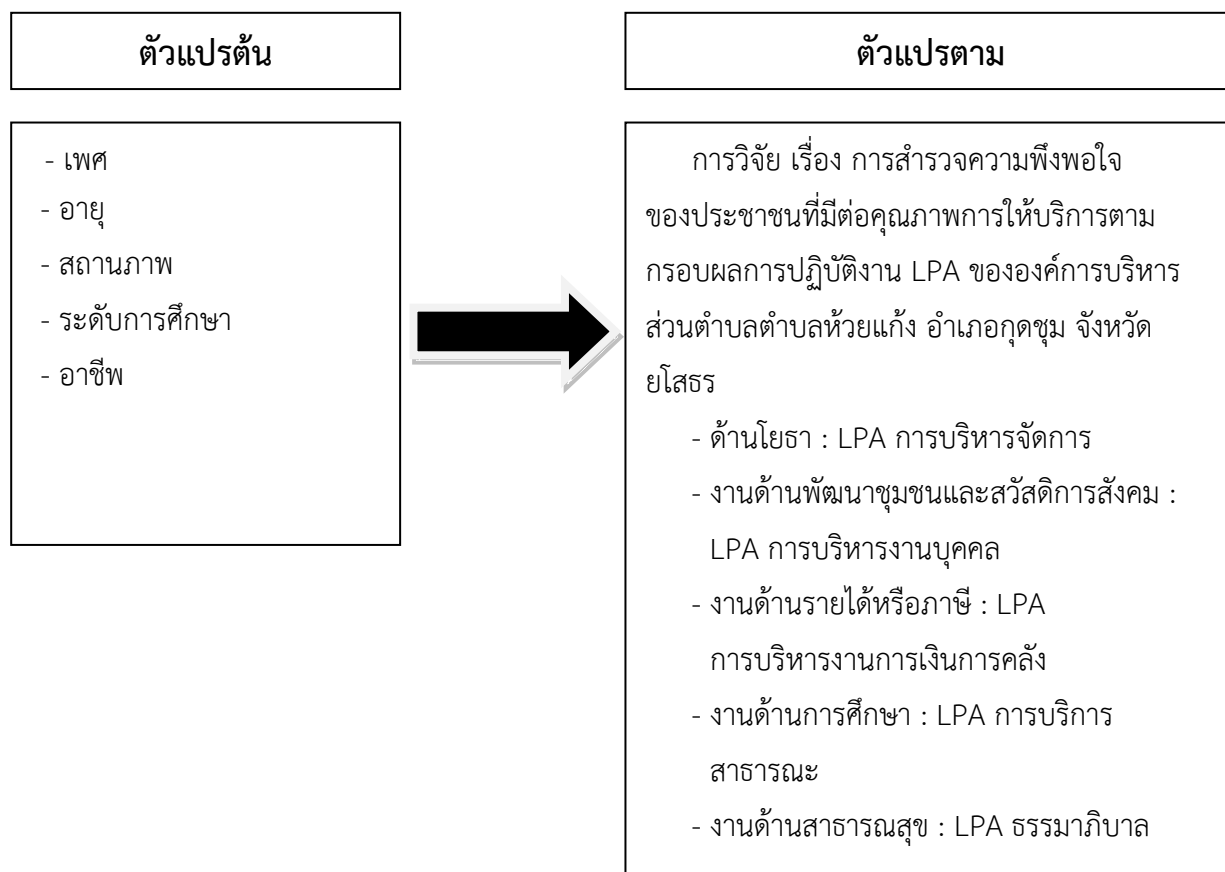
2) Stakeholders ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อม ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม สำหรับกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงอาจต้องได้รับฟังข้อมูลหรือปรึกษาหารือเป็นกลุ่มต้น ๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องให้ความสำคัญในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระวังไม่ให้เกิดการผิดกลุ่มเป้าหมาย ต้องตระหนักว่าประชาชนแต่ละกลุ่มได้รับผลกระทบจากประเด็นการตัดสินใจไม่เท่ากัน บ่อยครั้งที่เรามักคิดว่าประชาชนเป็นคนกลุ่มเดียวกัน ในความจริงผู้ที่ได้รับผลกระทบมีหลากหลายกลุ่ม การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมต้องมั่นใจว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มได้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมและแต่ละกลุ่มอาจมีรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม เช่น กำหนดเวลาการรับฟังความคิดเห็นที่ชาวบ้านมาร่วมได้ หรือการใช้ภาษาท้องถิ่นรวมทั้งการอำนวยความสะดวกให้ชาวบ้านในการเดินทางมาร่วม การพยายามเข้าหากลุ่มที่ด้อยโอกาสในสังคม เช่น คนยากจน ผู้หญิง คนชรา และเด็ก

3) Sincerity การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วมและประชาชนถือว่ามีความสำคัญในการบริหารการมีส่วนร่วมให้ประสบผลสำเร็จ หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติต้องจัดกระบวนการอย่างจริงจัง เปิดเผย ซื่อสัตย์ ปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารสองทางตลอดเวลาโดยเฉพาะให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ ตอบสนองต่อความสงสัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแจ้งความก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงของโครงการอย่างต่อเนื่องอธิบายกระบวนการได้อย่างชัดเจน ลดปัญหาข้อสงสัยที่อาจก่อให้เกิดข้อลือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระยะเริ่มต้น ขณะเดียวกันตั้งใจรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นและนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานของความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันนำมาสู่ความร่วมมือ ความเข้าใจ และการสื่อสารที่ดีขึ้น

4) Suitability การเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องพิจารณาจากประเภทและขนาดของโครงการ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความหลากหลายและลักษณะที่แตกต่างกันของพื้นที่ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมสังคม และค่านิยม ระดับความสนใจของชุมชนในประเด็นหรือโครงการความสามารถหรือความพร้อมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ด้านระยะเวลาบุคลากรและงบประมาณ ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมอยู่ที่ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และเลือกกระบวนการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ต้องประกอบด้วยกระบวนการย่อยหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนั้นยังต้องตระหนักว่าการให้ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ของการปรึกษาหารือที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่มีวิธีที่ดีที่สุด จำเป็นต้องปรับตามสถานการณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร

หลากหลาย เช่น ประเด็นสาธารณะที่ต้องนำสู่กระบวนการมีส่วนร่วมเทคนิคการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ควรเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมชุมชนและบริบททางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมีผลต่อกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งสิ้น

8. กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูผามาศ จังหวัดยโสธรเป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการสร้างเครื่องมือ
5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูผามาศ จังหวัดยโสธร มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,027 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 375 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ งานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมาภิบาล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร ในงานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมาภิบาล มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร ได้แก่ งานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมาภิบาลโดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กร มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อความในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

4.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อความขึ้นมา

4.3 สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับงานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมชาติสากล แบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

(บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริงจะไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพดีที่สุดทั้งนี้เพราะ

1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้านทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถาม และความชัดเจนของการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษาคลุมเครือ หรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม

3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้าง ที่มีข้อความซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากจะตอบ เป็นต้น

ดังนั้น การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถดำเนินการตามหลักการได้ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบด้วยตนเอง (ในเบื้องต้น) คือ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยตนเอง ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบในประเด็น อาทิ

1) การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความและความตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย

2) การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ การจัดหน้า เรียงหน้า ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับคำชี้แจงต่าง ๆ

5.2 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบความเที่ยงตรง 3 ประเภท ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงตามสถานะหรือความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ (Criterion – related Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เช่น การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 115) ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับเนื้อหาในกิจกรรม
 $\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม
 s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5.3 นำแบบวัดไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่คัดเลือกมาเพื่อ Try Out ข้อมูลกับประชากรที่เราศึกษามีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 50 คน

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะใช้วิธีการ 2 วิธี ดังนี้

6.1 ในกรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองก็ได้ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็น ผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ชักถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

6.2 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้รวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หรือ ร้อยละ 90-100	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หรือ ร้อยละ 80-89	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หรือ ร้อยละ 70-79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หรือ ร้อยละ 60-69	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หรือ ร้อยละ 50-59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจแปลเป็นคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95	เท่ากับ	10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90-95	เท่ากับ	9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85-90	เท่ากับ	8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80-85	เท่ากับ	7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	เท่ากับ	6 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70-75	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65-70	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60-65	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55-60	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50-55	เท่ากับ	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	เท่ากับ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	31.46
หญิง	257	68.54
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 และเป็นชายจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.26
20 – 40 ปี	102	27.20
41 – 60 ปี	198	52.80
61 ปีขึ้นไป	59	15.74
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมา มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.74 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	81	21.60
สมรส	251	66.93
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	43	11.47
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.93 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	248	66.13
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	127	33.87
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.13 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	343	91.47
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	32	8.53
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 91.47 ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

งานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไป ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา : LPA การบริหารจัดการ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	94.80	4.74	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.40	4.72	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	95.40	4.77	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	94.40	4.72	0.47	มากที่สุด
รวม	94.60	4.73	0.39	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.00	4.80	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : LPA การบริหารงานบุคคล ผู้วิจัย
สามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
คิดเป็นร้อยละ 94.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.60	4.83	0.38	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.40	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.40	4.87	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียก รับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.43	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านด้านรายได้หรือภาษี : LPA การบริหารงานการเงินการคลัง ผู้วิจัยสามารถ
จำแนกผล ได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการงานด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกและทันสมัย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	96.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	97.40	4.87	0.37	มากที่สุด
รวม	97.40	4.87	0.36	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	65.20	4.86	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	96.20	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	97.20	4.86	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านด้านการศึกษา : LPA การบริการสาธารณะ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
คิดเป็นร้อยละ 97.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)
คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการงานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมาภิบาล

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไป ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข : LPA ธรรมชาติบาล ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.12 สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2) ได้แก่ งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารการเงินการคลัง งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข : ธรรมาภิบาล

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฯ	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารการเงินการคลัง	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ	97.20	4.86	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข : ธรรมาภิบาล	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. งานด้านงานด้านโยธา : การบริหารจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารการเงินการคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20
5. งานด้านสาธารณสุข : ธรรมาภิบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุปโดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งไม่มีปัญหาข้อเรียกร้องใดๆ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลทุกด้าน
6. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ควรจัดสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับทุกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. เพิ่มไฟส่องสว่างให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธรรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
คิดเป็นร้อยละ 94.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

งานด้านการศึกษา : การบริหารงานสาธารณะ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
คิดเป็นร้อยละ 97.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)
คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20

งานด้านสาธารณสุข : ธรรมาภิบาล

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ในงาน 5 ด้าน จำแนกผลได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็น

ร้อยละ 95.80

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 5 ด้าน ผู้วิจัยจำแนกผลได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20
5. งานด้านสาธารณสุข : ธรรมชาติบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุปโดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอ กุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ในชุมชน มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กรเป็นปัจจุบัน โปร่งใส ตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้
2. เพิ่มไฟส่องสว่างในหมู่บ้านให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบผลการปฏิบัติงาน LPA ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 3) งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงิน การคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 4) งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 5) งานด้านสาธารณสุข : ธรรมชาติบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 จากผลการวิจัยดังกล่าว ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 5 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความต้องการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ทั้งมิติที่ 1 และมิติที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 จากผลสรุปดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจออกมาอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ดี 1) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กรเป็นปัจจุบัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่วนข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา 1) ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่

สัญญาไปมามีน้ำหนักมากเกินไปจนเกินไป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้ 2) เพิ่มไฟส่องสว่างในหมู่บ้านให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด โดยการนำไปเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติเพื่อปรับปรุง พัฒนา ตามปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ผล เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว นำผลการวิจัยเผยแพร่ให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้ผลการประเมิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยแก่ประชาชนเพื่อที่ประชาชนจะได้มีความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เชิงพัฒนาร่วมกัน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วควรมีการสำรวจวิจัยเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร หน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตร**
ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ**
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 18.
- จตุรงค์ พานิชานรักษ์. (2556). **ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของ**
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ**
โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเทพสตรี.
- นริษา นราศร. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนการ**
สอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาคนควาด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). **กระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ประชาคม ประชาสังคม.** ขอนแก่น :
โครงการจัดตั้งมูลนิธิเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง ชมรมนักวิชาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,
149-163.
- ธีระพงษ์ ภูมิปาณิก. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล**
บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). **การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทพานิชพระนครจำกัด
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประภาภรณ์ สุรภา. (2544). **ความหมายของความพึงพอใจ.** สืบค้นออนไลน์จากAvailable :
www.vcharkarn.com/uploads/56/56921. (สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2564).

- ประยูร กาญจนดุล. (2524). **คำบรรยายกฎหมายปกครองเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ : คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญแข ช่อมนิ. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์มณีโพธิ์เสน.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2525). **ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดีแอนด์เอส.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับปรุงโครงการสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เล่ม 116/ตอนที่ 114 ก/หนา 48/17 พฤศจิกายน 2542.
- _____. (2545). **พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545**. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก 2 ตุลาคม 2545.
- _____. (2552). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552**. เล่ม 126/ตอนที่ 84 ก/หน้า 8/6 พฤศจิกายน 2552.
- _____. (2560). **รัฐธรรมนูญ ฉบับปีพุทธศักราช 2560**. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- เรวัต แสงสุริยง. (2547). **การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย**. ดุษฎีนิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช จันทรศร. (2548). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำยอง อำเภอนาม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมลักษณ์ ไชยเสรีฐ พ.ต.อ.หญิง. (2549). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการ
ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต, 142-149.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.
- สิริพัฒน์ ลาภจิตร. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภวารินชำราบ จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2551-
2555. สืบค้นออนไลน์จาก http://opdc.go.th/special.php?spcid=2&content_id=2549 (สืบค้น
เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2565).
- สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. (2560). โครงการตำรา: บทที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครอง
ท้องถิ่นไทย. สืบค้นออนไลน์ <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03>
(สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565).
- สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา
ทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). ชุดวิชาการวิจัยชุมชน. นนทบุรี : เอสอาร์ปรีนติ้งแมสโปรดักส์, 118.
- อรรถัย กักพล และคณะ. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ
ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2552). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ :
บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- _____. (2556). การบริหารปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 98-100.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว. (2565). ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุสุมา
จังหวัดยโสธร.
- อคิน ระพีพัฒน์. (2547). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษานโยบาย
สาธารณสุข.

- อนรรตน์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยพรรณ สุตใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Gaston. Jeze. (1928). *Principe généraux du droit administrative*. Tome II.
- Hoffman. K. D. & Bateson. J. E. G. (2006). *Services marketing: Concepts, strategies, & Cases*. Mason. OH: Thomson South – Western.
- Léon. Duguit. (1928). *Traité de droit constitutionnel*. (3rd éd.). Tome II.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- WHO and UNICEF. (1978). *Report of the international conference on primary health Care*. New York: N.P.Press, 41.

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพผนวก		หน้า
รูปภาพผนวก 1	ภาพกิจกรรมงานด้านโยธา : การบริหารจัดการ	79
รูปภาพผนวก 2	ภาพกิจกรรมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล	82
รูปภาพผนวก 3	ภาพกิจกรรมงานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง	100
รูปภาพผนวก 4	ภาพกิจกรรมงานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ	104
รูปภาพผนวก 5	ภาพกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข : ธรรมชาติบำบัด	113

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	31

ภาคผนวก

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ภาพกิจกรรมด้านที่ขอรับการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบงาน LPA
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย
☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี
☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 60 ปี
☐ 4) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ 1) โสด
☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1) ประถมศึกษา
☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี
☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ 1) เกษตรกรรม
☐ 2) ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว
☐ 3) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับคุณภาพความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านโยธา : การบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
1.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวกและทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
2.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

3. งานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
3.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

4. งานด้านการศึกษา : การบริการสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
4.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

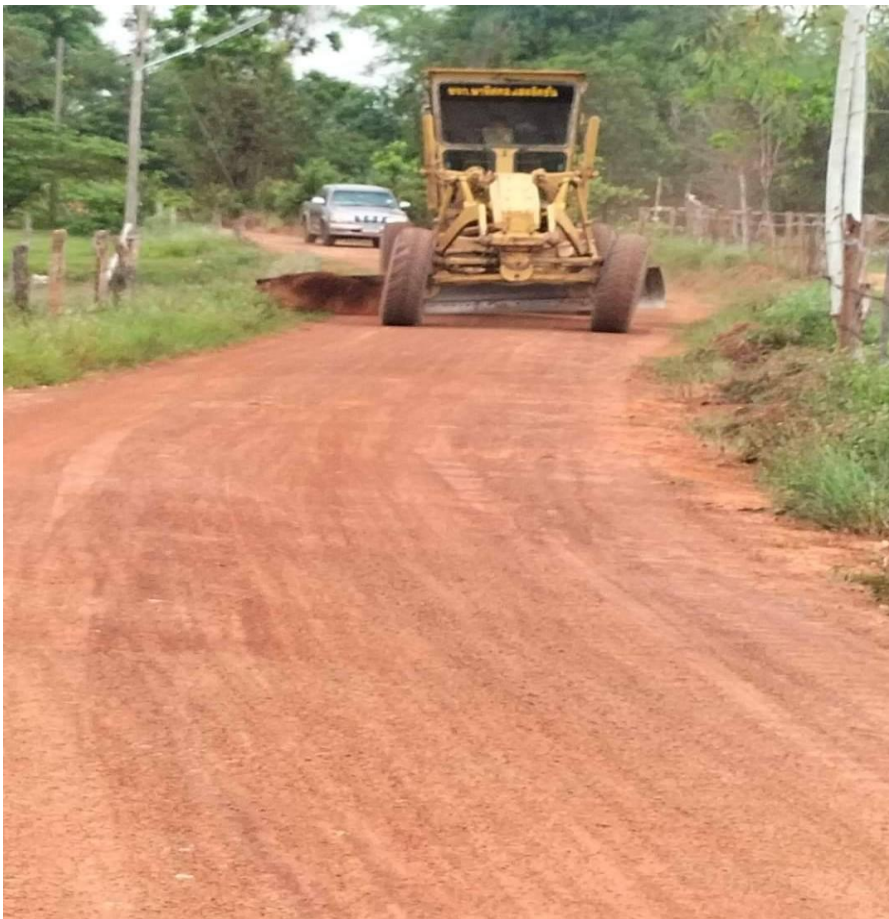
5. งานด้านสาธารณสุข : ธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
5.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

[illegible]

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาพกิจกรรมงานด้านที่ขอรับการประเมิน

1. ภาพกิจกรรมงานด้านโยธา : การบริหารจัดการ





2. ภาพกิจกรรมงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การบริหารงานบุคคล











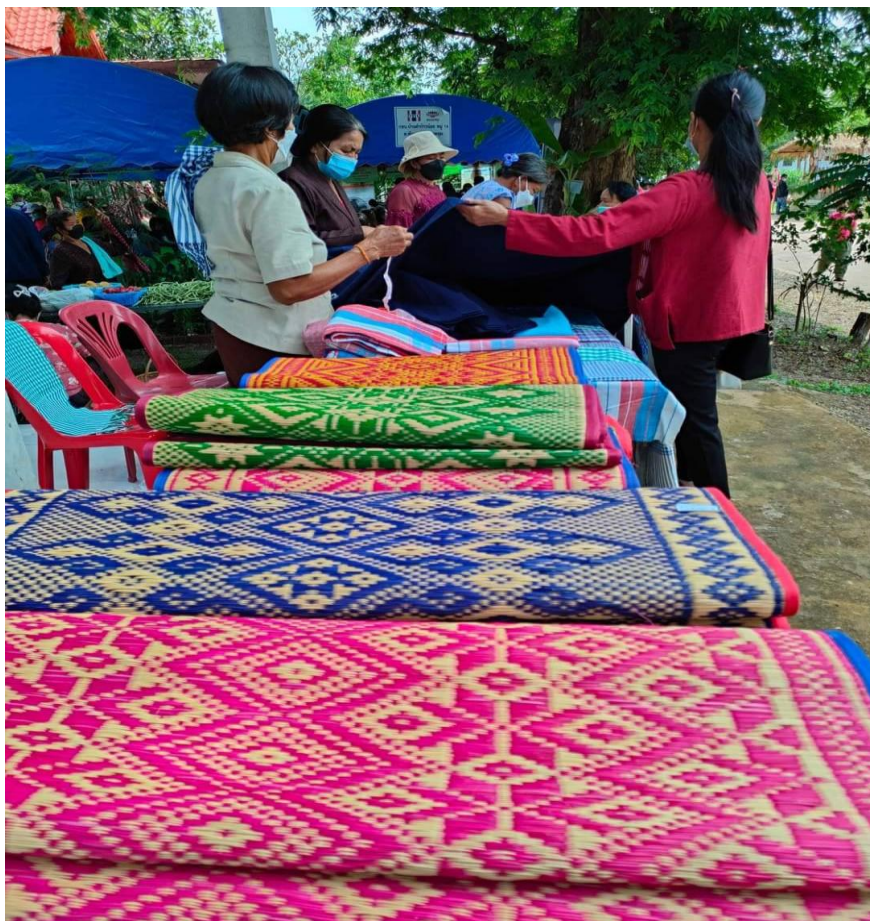
























3. ภาพกิจกรรมงานด้านรายได้หรือภาษี : การบริหารงานการเงินการคลัง







ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

ประจำปี
2565

ผู้เสียภาษี เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หรือผู้ครอบครองหรือ
ทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอันเป็นทรัพย์สินของรัฐ

ผู้เสียภาษี เจ้าของหรือครอบครองป้าย

ภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง

ภาษีป้าย

แจ้งรายการที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง พุทธศักราช - ธันวาคม 2564

ยื่นแบบ มกราคม - มีนาคม 2565

ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ ก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565

ชำระภาษีภายใน 15 วัน

แจ้งประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2565

นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน

ชำระภาษีตามแบบแจ้งการประเมิน ภายในเดือน เมษายน 2565

กรณีป้ายติดตั้งใหม่ ให้ยื่นแบบชำระภาษี
ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ติดตั้ง

ผ่อนชำระภาษี เมษายน - มิถุนายน 2565



4. ภาพกิจกรรมงานด้านการศึกษา : งานบริการสาธารณะ

















5. ภาพกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข : ธรรมาภิบาล













