



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

นำเสนอ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

จัดทำการศึกษา โดย
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้กำหนดประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้น 400 คน ประกอบด้วยผู้ใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน ผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน ผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน และผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า

- 1) ความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20
- 2) ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80
- 3) ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00

- 4) ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

สรุปความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการนั้น ผลการสอบถามผู้รับบริการพอสรุปได้ดังนี้

1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการอยากให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เช่น บริการทุกวันเสาร์แรกของเดือน เป็นต้น และควรมีจุดทิ้งขยะที่เป็นขยะจากการป้องกันเชื้อโรคโควิด-19 เพื่อแยกจากขยะทั่วไป

2) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการอยากให้มีการเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ หรือช่องทางออนไลน์ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการสาธารณสุข ให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น อบจ. สัญจร เป็นต้น

3) งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการอยากให้มีมีเบอร์สายด่วนด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาและแหล่งหารรายได้ระหว่างเรียนให้กับนักเรียนในสังกัด ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนได้แสดงออกมากยิ่งขึ้น มีการสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษาและด้านกีฬา รวมทั้งจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อเยาวชนได้ดี

4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการอยากให้มีการควรมีการส่งเสริมการฝึกอาชีพ จัดอบรมกิจกรรมเพิ่มอาชีพให้กับประชาชน อย่างต่อเนื่องและควรมีการติดตามภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ ควรมีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาด สำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อ ต่าง ๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีความมุ่งมั่นในการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งได้รับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐหน่วยงานภาคเอกชน นักเรียน นักศึกษาและผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม 2565

คำนำ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อที่จะให้งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี สามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดสัมฤทธิ์ผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ถือได้ว่าบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ด้านการให้บริการ ซึ่งมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของงานให้บริการประชาชน โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี นั้น จะต้องจัดจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาตามที่คณะกรรมการข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีในการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะยึดหลักการทางวิชาการ โดยมีขอบเขตการดำเนินงานวิจัยที่สำคัญประการหนึ่งว่า ผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาแต่อย่างใด ซึ่งผลการศึกษาจะนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริการประชาชนต่อไป

ดังนั้น การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในครั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารและจัดการหน่วยงาน ประกอบด้วยขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	5
1.3 ขอบเขตของประเมิน	5
1.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.2 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย	18
2.3 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	23
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	45
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	53
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	66
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ	75
3.1 วิธีการศึกษา	75
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	77
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	79

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ (ต่อ)	
3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล	80
3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 4	
ผลการประเมินความพึงพอใจ	82
ผลการประเมินความพึงพอใจ	82
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	112
5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	112
5.2 อภิปรายผล	114
5.3 ข้อเสนอแนะ	115

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพประกอบการให้บริการสาธารณะ

ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายนามคณะผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรของจังหวัดนนทบุรี	28
2.2	ตารางแสดงประชากร อัตราเพิ่มและความหนาแน่นของประชากรจังหวัดนนทบุรี	29
2.3	ตารางแสดงสถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทความพิการ	30
4.1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	83
4.2	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	84
4.3	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	84
4.4	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ การศึกษา	85
4.5	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	85
4.6	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน สมาชิกในครอบครัว	86
4.7	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พัก อาศัย	86
4.8	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของผู้รับบริการ	87
4.9	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ	87
4.10	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	88
4.11	ตารางแสดงจำนวนของช่องทางสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	88
4.12	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89
4.13	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	90
4.14	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91
4.15	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	93
4.17	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94
4.18	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	95
4.19	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
4.20	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97
4.21	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	98
4.22	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	99
4.23	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	100
4.24	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101
4.25	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102
4.26	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	103
4.27	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	104
4.28	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	105
4.29	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.30	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107
4.31	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	108
4.32	ตารางแสดงสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน	109
4.33	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	110
4.34	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นอื่นของผู้รับบริการ	110

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ	7
1.2	แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ	8
1.3	แสดงกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ	8
2.1	แสดงตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	23
2.2	แสดงโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	24
2.3	แสดงอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	26
2.4	แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB	67

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติอย่างแท้จริง

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) คงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลง เสือภารกิจเท่าที่ทำได้เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือมีความหลากหลายของกลุ่มคนเชื้อชาติศาสนาอาชีพการศึกษาเทคโนโลยีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกันขัดแย้งกันในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถมีทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ ให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วน

ภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญมาก เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง และจากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและ

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เพราะถ้าท้องถิ่นใดมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ประชาชนในท้องถิ่นแห่งนั้นก็จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ทั้งนี้การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จึงนำงานบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนขยายลงสู่ประชาชนอย่างใกล้ชิดและถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้มากที่สุด จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีคุณภาพเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้ จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการและประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างไรบ้าง ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาก็บริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนมาใช้บริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

1.3 ขอบเขตการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยเลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างและสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

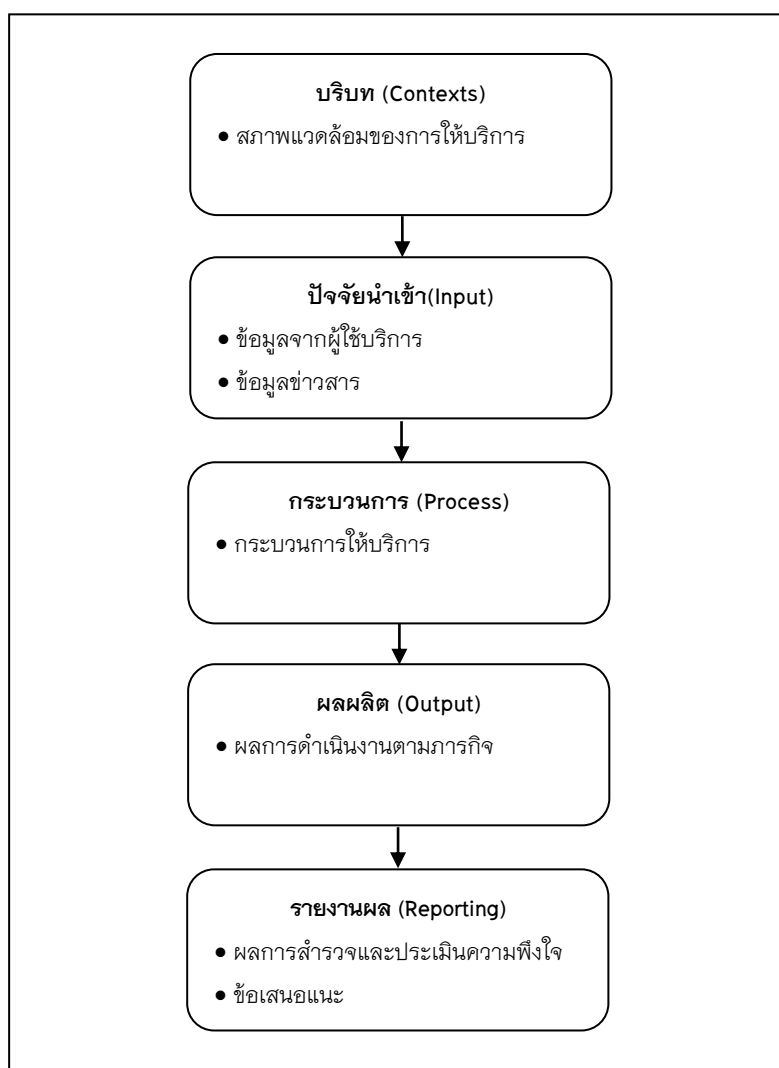
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ เริ่มเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 สิ้นสุดเดือนกันยายน 2565 โดยคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 10 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2565

1.3.5 ขอบเขตด้านสถานที่ดำเนินการ

สถานที่ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

1.3.6 กรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

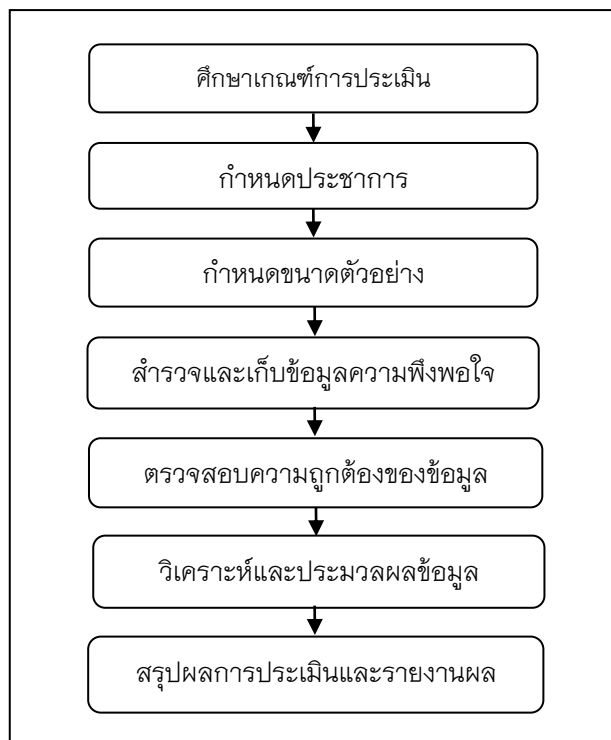
การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

1.3.7 การประเมินผล

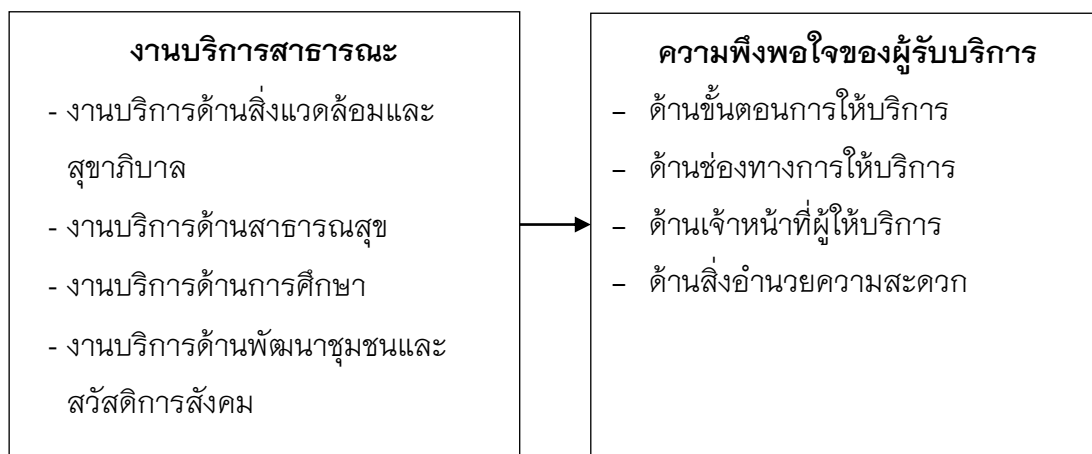
การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด โดยคณะผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนในการประเมินความพึงพอใจดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.2 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

1.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการประเมิน ตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1.3 แสดงกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

2. ผลของการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนมาใช้บริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

4. เป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการและการดำเนินโครงการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดนิยามศัพท์ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการ การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการสาธารณะ หมายถึง งานและหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ได้ให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวขั้นตอนมีความรวดเร็วมีความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนและ

หลังความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้ความเชี่ยวชาญความใส่ใจความรวดเร็วในการให้บริการความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบความสุภาพความสามารถในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถห้องน้ำที่น่ายินดีสำหรับผู้รับบริการความสะดวกของสถานที่ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์การจัดสถานที่และอุปกรณ์ป้ายประชาสัมพันธ์มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

การประเมินผลในความหมายของการวิจัย หมายถึง การประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินใจและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง การแปลระดับความพึงพอใจของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวทางของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมีคำตอบ 5 ระดับ และกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในบทนี้ จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะ และนโยบายสาธารณะ รวมไปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณะไปใช้ได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า มีงานวิจัยและงานเขียนของนักวิชาการที่น่าเสนอไว้ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบบการปกครองของประเทศล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวกเพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มาก พลเมืองน้อยและกิจกรรมที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้นภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วยศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนองตอบการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ

ปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุป ได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (อ้างในบุญเลิศบุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียนการปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข้ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น มีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้ (อ้างในบุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10)

3.1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุดท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้นประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการ

ดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชน ความต้องการและปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไปท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองยุด จิตตะวีระ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรีหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเองซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ“หยิбы่นยัดใส่หรือกึ่งหยิбы่นยัดใส่”เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยเหลือตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจ จึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเองซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้ให้ความหมายไว้มาก มีทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ดังนี้

อโณทัย ธรรมกุล (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา, 2550 หน้า 5) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครอง รวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่บางส่วน ในการบริหารขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

Jonh J. Clarke (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา, 2550 หน้า 6) เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างในพนัสนิศา ทองไสย, 2547 หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นทั้งการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจ

หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ประกอบด้วย (อ้างในพนิตตา ทองไสย, 2547 หน้า 9)

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวมโดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545: หน้า 192-193) อธิบายเกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจปกครองไปสู่ท้องถิ่นรวมทั้งยังกำหนดว่ารัฐจะต้องให้อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลดังกล่าวมีส่วนทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้านคือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 196)

1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ คือ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารจัดการการบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังของตนเอง

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3) ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

เป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งสิ้น 6 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 198-199)

1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน

4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการและการกำกับดูแลและแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนองค์กรชุมชนและองค์กรเอกชนองค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล

6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเองเพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยมีจังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดจนช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

ประวัติการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้ มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำแก่กรมการจังหวัด (ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัดและให้ความเห็นชอบในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน) โดยยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ต่อมาในปี พ.ศ.2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดเช่นเดิม จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ต่อมาได้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

วิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ระหว่าง พ.ศ. 2476-2498 นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะ อำนาจ หน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ ดังนี้

ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายจึงเป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ.2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัดซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน สภาจังหวัดจึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของจังหวัดแก่คณะกรมการจังหวัด แต่กรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป จนกระทั่งปี พ.ศ.2495 ได้มีการตรวจพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการบริหารราชการในจังหวัดสภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดมาเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

ตั้งแต่พ.ศ. 2498-31 ตุลาคม พ.ศ.2539 การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 โดยมีเหตุผลว่าสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สภาจังหวัดเป็นเพียงที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ขาดอำนาจหน้าที่และกำลังเงินที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นในจังหวัดนั้น จึงได้ปรับปรุงให้จังหวัดมีอำนาจจัดหารายได้และดำเนินกิจการเองได้ทั้งให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2540 ถึงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2546

นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2540 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2523 รวมทั้งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 93 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2515 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งราษฎรเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสมาชิกสภา โดยให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมาย และมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ช่วยในการสั่งการหรือปฏิบัติการตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีคำสั่งมอบหมาย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน

ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2546 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2546 เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่ จากเดิมที่กำหนดให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกำหนดให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัด รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสมสามารถบริหารตามนโยบายที่แถลงต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบริหารงาน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ใช้กฎหมายฉบับนี้เป็นแห่งแรกคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งครบวาระเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2546 และได้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2546 ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีก 74 แห่ง ครบวาระเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2547 และได้เลือกตั้งแล้วเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2547 (ที่มา: การปกครองท้องถิ่นไทย ดร.ชูวงศ์ ฉายะบุตร)

อำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่พัฒนาจังหวัด ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น

1. จัดสร้างระบบสาธารณูปโภคที่เทศบาลและ อบต. ทำไม่ได้ เพราะขาดงบประมาณ เช่น สร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย
2. จัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งเทศบาลและ อบต. เช่น การก่อสร้างถนนสายหลัก
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดรถบรรทุกน้ำ ช่วยเหลือพื้นที่แห้งแล้ง
4. การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนสาธารณะ
5. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

การเลือกตั้งผู้แทนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประชาชนในแต่ละจังหวัดสามารถเลือกตัวแทนเข้ามาบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้โดยตรงโดยการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถือเขตจังหวัดเป็นเขตเลือกตั้ง ผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงลงคะแนนเลือกผู้สมัครนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 1 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถือเขตอำเภอเป็นเขตเลือกตั้ง อำเภอที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้มากกว่า 1 คน จะแบ่งเขตอำเภอเป็นเขตเลือกตั้งเท่าจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีในอำเภอนั้น ผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงลงคะแนนเลือกผู้สมัครได้เขตเลือกตั้งละ 1 คน ส่วน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหัวหน้าพนักงานทั้งหมดในองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งรองนายกซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน มีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ส.อบจ. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาและออกกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเรียกว่า “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด” เช่น การจัดเก็บภาษีน้ำมันและยาสูบ
2. ตรวจสอบควบคุมการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาจังหวัดโดยรวบรวมจากแผนของทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น การสร้างถนน
3. ให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งมาจากภาษีของประชาชน ทั้งภาษีทางตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือภาษีทางอ้อม เช่น จากการซื้อสินค้า โดยนำส่วนที่เป็นภาษีกลับคืนมาพัฒนาท้องถิ่น

ภารกิจหลัก และภารกิจรอง ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องดำเนินการ

ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

ภารกิจหลัก

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
2. การจัดการศึกษา
3. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
4. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ
6. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
7. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
8. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
9. การจัดให้มีสถานพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
10. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
11. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
12. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
13. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
14. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
15. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
16. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
17. จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
18. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ภารกิจรอง

1. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
4. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
5. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
6. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
8. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
10. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

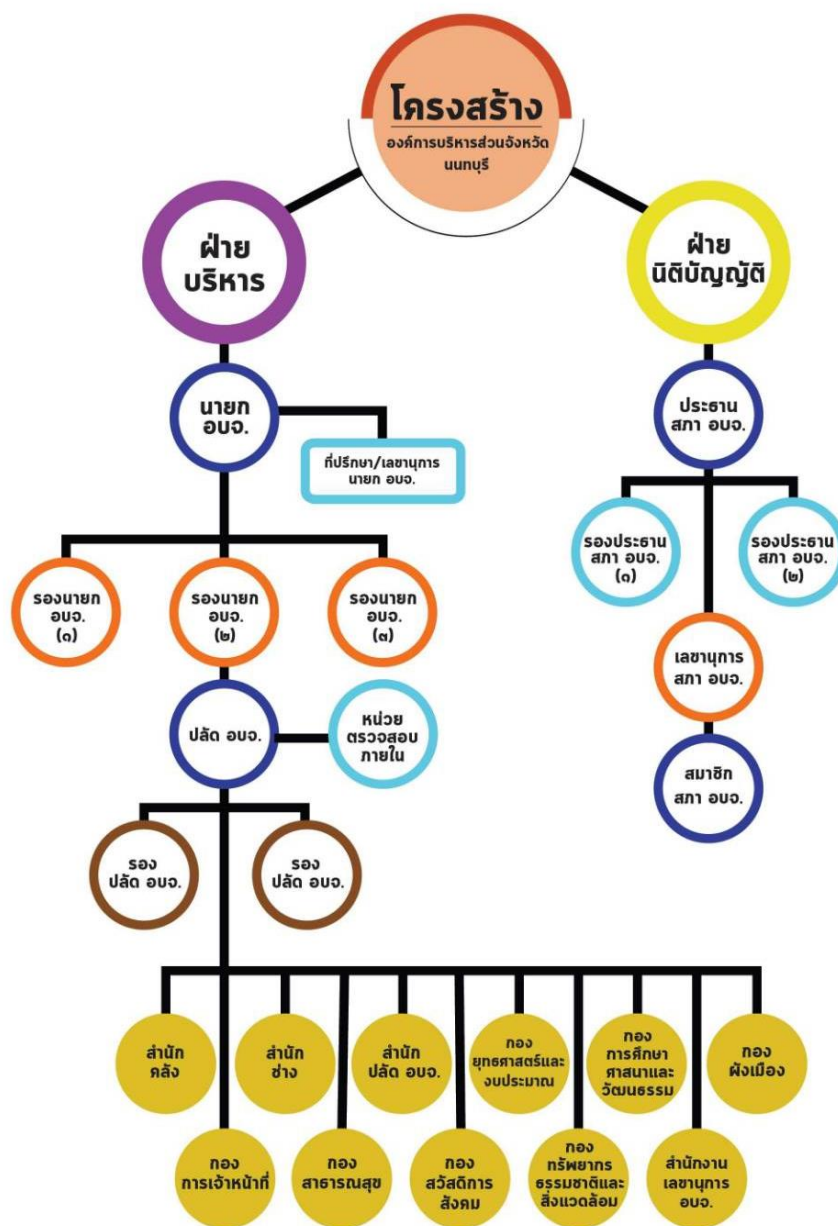
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น เขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คือ เขตจังหวัดนนทบุรี มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตจังหวัดนนทบุรี ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ประกาศ ณ วันที่ 15 กันยายน 2541 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกาศ ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2542

2.3.2 ตราสัญลักษณ์



แผนภาพที่ 2.1 แสดงตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

2.3.3 โครงสร้างการบริหาร



แผนภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี

รายนามคณะผู้บริหาร

1. พันตำรวจเอกธงชัย เย็นประเสริฐ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. นายไพโรจน์ คลังนุช รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. น.ส.วิภาวัลย์ วรวรรณปรีชา รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. นายจำลอง ขำสา รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
5. นายสำราญ บุญชุ่ม ที่ปรึกษานายก
6. นางมนัสนันท์ ดิลกโสวัฒน์ ที่ปรึกษานายก
7. พ.อ.อ.สุวรรณ บรรดาศักดิ์ ที่ปรึกษานายก
8. นายสมพงษ์ โนรี เลขานุการนายก
9. นายเฉลิมพล นิยมสินธุ์ เลขานุการนายก

รายนามสมาชิกสภา

1. นายภคิน วรวรรณปรีชา ประธานสภา
2. นายปรีชา นอสุวรรณชาติ รองประธานสภา
3. นายพันศักดิ์ จันทร์ใบเล็ก รองประธานสภา
4. น.ส.สุกานดา เสมหิรัญ เลขานุการสภา

รายนามหัวหน้าส่วนราชการ

1. นางสาวศัลลียา รุ่งพนาวัฒน์ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
2. นางบุปผา ประเทศ รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
3. น.ส.মনทชา อภิญาชินภาพ ผู้อำนวยการสำนักคลัง
4. นายโสภณ ทรงรูป ผู้อำนวยการสำนักช่าง
5. น.ส.อชิรญา ผูกมี หัวหน้าสำนักปลัด
6. น.ส.ณลาณัฐ คิดใจเดียว เลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
7. นางสมปรารถนา พนมอุปถัมภ์ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
8. นายอุดร ระโหลฐาน ผู้อำนวยการกองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. นายทรงยศ โตดเดียว ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
10. น.ส.ปานใจ เพ็ชรรัตนมณี ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
11. นายสมาน แดงบัว ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
12. นางบุษกร ปฐมอดิชาติ ผู้อำนวยการกองผังเมือง
13. นางเยาวลักษณ์ ประคอง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสาธารณสุข รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองการสาธารณสุข

2.3.4 ลักษณะที่ตั้ง

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ในเขตที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาตอนล่าง ห่างจากกรุงเทพมหานคร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือค่อนทางเหนือ 20 กิโลเมตร โดยมีพิกัดภูมิศาสตร์อยู่ละติจูดที่ 13 องศา 47 ลิปดาเหนือ ถึงละติจูดที่ 14 องศา 04 ลิปดาเหนือ และลองจิจูดที่ 100 องศา 15 ลิปดา ตะวันออก ถึงลองจิจูดที่ 100 องศา 34 ลิปดาตะวันออก และมีอาณาเขตจรดอำเภอและจังหวัด ข้างเคียงเรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอลาดหลุมแก้ว และอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตจตุจักร และเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (ฝั่งพระนคร)
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร (ฝั่งธนบุรี)
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอฟุทธมณฑลและอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม



แผนภาพที่ 2.3 แสดงอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

2.3.5 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาแบ่งพื้นที่ของจังหวัดออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีคูคลองทั้งตามธรรมชาติและที่ขุดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก เชื่อมโยงติดต่อกันเปรียบประดุจใยแมงมุมสามารถใช้สัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด ทำให้มีย่านชุมชนหนาแน่นตามริมแม่น้ำเจ้าพระยาและตามริมคลองสายต่าง ๆ โดยทั่วไปพื้นที่ส่วนที่ห่างจากแม่น้ำและลำคลองจะเป็นหมู่บ้านอิสระ เป็นสวนและไร่นา ซึ่งมักจะเกิดน้ำท่วมเสมอ แต่ในปัจจุบันพื้นที่ของจังหวัดในบางอำเภอซึ่งเคยเป็นสวนผลไม้ต่าง ๆ และมีเขตติดต่อกับกรุงเทพฯ เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนที่อพยพมาจากทุกภาคของประเทศ พื้นที่ในบางอำเภอจึงเป็นที่รองรับการขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจ โดยเฉพาะพื้นที่บางส่วนของทุกอำเภอจะมีการจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัย และก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจขึ้นมาอย่างหนาแน่น จึงทำให้พื้นที่ที่เคยเป็นสวน ไร่นา ลดจำนวนลงไปจำนวนมาก นอกจากนี้พื้นที่บางส่วนของบางอำเภอยังเป็นที่รองรับการขยายตัวในด้านอุตสาหกรรม โดยเฉพาะพื้นที่บางส่วนของอำเภอเมืองนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง ซึ่งมีการจัดสรรที่ดินและก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยอาจกล่าวได้ว่าพื้นที่ฝั่งตะวันออกซึ่งเป็นพื้นที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร มีสภาพเหมือนกรุงเทพมหานคร

2.3.6 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดนนทบุรี มีอากาศไม่ร้อนจัดและไม่หนาวจัดเป็นแบบร้อนชื้น เช่นเดียวกับพื้นที่ในภาคกลางบางส่วน ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน และฤดูหนาวตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม ปีพ.ศ. 2562 ปริมาณน้ำฝน วัดได้เฉลี่ย 564.3 มิลลิเมตรต่อสถานีตรวจและเดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 166.1 มิลลิเมตรต่อสถานีตรวจ มีจำนวนวันที่ฝนตกทั้งสิ้น 137 วัน เนื่องจากลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่ อุณหภูมิเฉลี่ยตามที่กรมอุตุนิยมวิทยา รายงานอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 25 °C และอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 33 °C

2.3.7 เขตการปกครอง

ในปี พ.ศ.2565 จังหวัดนนทบุรีแบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองนนทบุรี อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง อำเภอไทรน้อย และอำเภอปากเกร็ด การปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง เทศบาลตำบล 9 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 24 แห่ง

2.3.8 ลักษณะสังคม

ประชากร

จากสถิติของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เมื่อสิ้นเดือนธันวาคม 2564 จังหวัดนนทบุรี มีประชากรทั้งสิ้น 1,288,637 คน เป็นชาย 599,167 คน และหญิง 689,470 คน จำนวนผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 46.50 และจำนวนผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 53.50 ของประชากรทั้งหมด ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีร้อยละ 65.24 ส่วนร้อยละ 34.76 อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ความหนาแน่นของประชากรเท่ากับ 2,070.76 คนต่อตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรเฉลี่ยต่อบ้าน ประมาณ 2 คน โดยจำนวนประชากรเฉลี่ยต่อหมู่บ้าน เท่ากับ 3,929 คน

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรของจังหวัดนนทบุรี

อำเภอ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
เมืงนนทบุรี	169,819	194,255	364,074	216,471
บางกรวย	67,671	79,511	147,182	77,216
บางใหญ่	75,853	87,944	163,797	88,262
บางบัวทอง	111,267	128,161	239,428	124,066
ไทรน้อย	57,446	64,540	121,986	58,712
ปากเกร็ด	117,111	135,059	252,170	164,226
รวม	599,167	689,470	1,288,637	728,953

ที่มา: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564.

โครงสร้างประชากร

อัตราการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากร

อัตราการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรรวมของจังหวัดนนทบุรี ในปี พ.ศ.2564 เทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา ในภาพรวมมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงประชากร อัตราเพิ่มและความหนาแน่นของประชากรจังหวัดนนทบุรี

อำเภอ	ประชากร (คน)				อัตราเพิ่มของประชากร (%)			ความหนาแน่น ของประชากร (ต่อ ตร.กม.)
	2561	2562	2563	2564	2562	2563	2564	
เมืองนนทบุรี	365,710	367,189	365,288	364,074	0.40	-0.52	-0.33	4,727.01
บางกรวย	136,668	141,149	144,586	147,182	3.28	2.44	1.80	2,563.70
บางใหญ่	152,086	156,861	160,270	163,797	3.14	2.17	2.20	1,699.14
บางบัวทอง	277,162	234,963	237,824	239,428	-15.23	1.22	0.67	2,056.24
ไทรน้อย	67,285	115,810	118,680	121,986	72.12	2.48	2.79	655.78
ปากเกร็ด	247,384	249,415	250,097	252,170	0.82	0.27	0.83	2,832.74
รวม	1,246,295	1,265,387	1,276,745	1,288,637	1.53	0.90	0.93	2,070.76

ที่มา: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564.

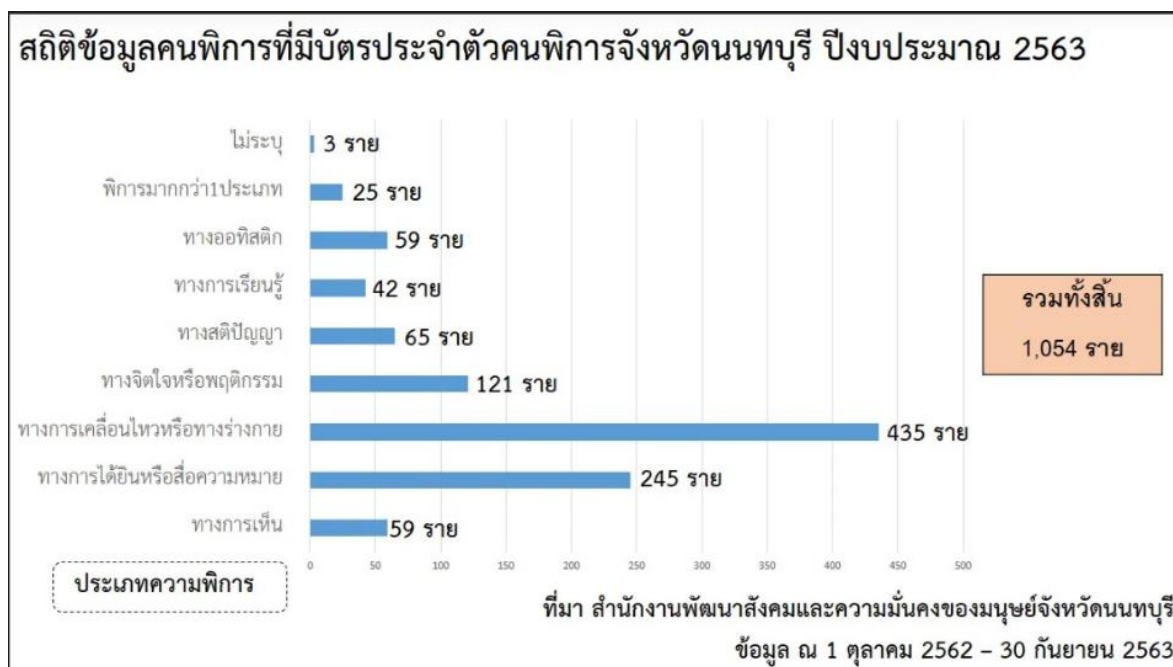
คนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ

จังหวัดนนทบุรีมีการจัดบริการให้คนพิการเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติให้คนพิการมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ และจังหวัดนนทบุรี ยังมีหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการโดยตรง ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการ สุขภาพแห่งชาติ และศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี หน่วยงานภาครัฐที่จัดบริการให้คนพิการ ประกอบด้วย สถานสงเคราะห์ เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) สถานสงเคราะห์ เด็กพิการทางสมองและปัญญาปาก เกร็ด (บ้านราชวดี) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (หญิง) ปากเกร็ด สถานสงเคราะห์เด็กพิการ และทุพพลภาพปากเกร็ด (บ้านนนทภูมิ) ศูนย์บริการบุคคลออทิสติกจังหวัดนนทบุรี และศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ (โรงงานปีศาจ)

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงสถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี
จำแนกตามประเภทความพิการ

ที่	ประเภทความพิการ	จำนวน (ราย)
1	ทางการมองเห็น	59
2	ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	245
3	ทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	435
4	ทางจิตใจหรือพฤติกรรม	121
5	ทางสติปัญญา	65
6	ทางการเรียนรู้	42
7	ทางออทิสติก	59
8	พิการซ้ำซ้อน	25
9	ไม่ระบุ	3
	รวม	1,054

ที่มา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี (ข้อมูล ณ 30 ก.ย. 2563)



แผนภาพที่ 2.4 แสดงสถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี

การศึกษา

การศึกษาภาคบังคับในจังหวัดนนทบุรีได้แพร่กระจายไปอย่างทั่วถึง ด้านการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาได้ขยายออกไปสู่ชนบทครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่เป้าหมาย ส่วนด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้จัดสร้างเสริมการศึกษาผู้ใหญ่แบบต่าง ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มผู้สนใจทั่วไปและยังส่งเสริมให้มีการศึกษาในพุทธศาสนา และศาสนาอิสลามด้วย จังหวัดนนทบุรีแบ่งพื้นที่การศึกษาออกเป็น 3 เขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอบางกรวย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ครอบคลุมพื้นที่อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางใหญ่และอำเภอไทรน้อย และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (สพป.นนทบุรี เขต 1) มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 32 แห่ง สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 42 แห่ง และสังกัดสำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น จำนวน 24 แห่ง

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 (สพป.นนทบุรี เขต 2) มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 64 แห่ง สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 60 แห่ง

3. สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 18 แห่ง โดยแบ่งเป็น 3 สหวิทยาเขต ได้แก่

- สหวิทยาเขตนนทบุรี 1 รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี (ยกเว้น โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ นนทบุรีและโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์) และอำเภอบางกรวย (โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี)
- สหวิทยาเขตนนทบุรี 2 รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี (เฉพาะโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์) และอำเภอปากเกร็ด
- สหวิทยาเขตนนทบุรี 3 รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี (เฉพาะโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ นนทบุรี) อำเภไทรน้อย อำเภอบางกรวย (โรงเรียนเทพศิรินทร์ นนทบุรี) อำเภอบางบัวทอง และอำเภอบางใหญ่

2.3.9 ลักษณะเศรษฐกิจ

อาชีพ

เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีสภาพพื้นที่และแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ ราษฎรในจังหวัดส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนาข้าวเจ้า การเพาะปลูกกล้วยน้ำหว้า ทุเรียน กล้วยหอม มะม่วง ฯลฯ ทำปศุสัตว์และประมงน้ำจืด นอกจากนี้มี การทำอุตสาหกรรมหลายชนิด เช่น อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมขายส่ง ขายปลีก ซ่อมแซม ยานยนต์ ฯลฯ และอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น เครื่องจักรสาน สานเข่งปลาทุเครื่องปั้นดินเผา ปั่นหมอดิน และปั้นกระถางใส่ไม้ประดับ แต่อย่างไรก็ตามความเจริญทางธุรกิจอุตสาหกรรมและการขยายตัวของเขตเมือง ได้ทำให้พื้นที่ที่ใช้เพื่อการเกษตรกรรมลดน้อยลงไป เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะใช้พื้นที่ทำธุรกิจเป็นที่อยู่อาศัย เช่น สร้างบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียม ฯลฯ จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2563 จังหวัดนนทบุรี มีอัตราขยายตัวของ GPP และโครงสร้างการกระจายรายได้จากการผลิต ในจังหวัดนนทบุรี มีอัตราการขยายตัวที่แท้จริง ในปีพ.ศ. 2562 เท่ากับร้อยละ 6.3 และในปี พ.ศ. 2563 เท่ากับร้อยละ -1.2 และมีโครงสร้าง ณ ราคาประจำปี ในปี พ.ศ. 2562 เท่ากับร้อยละ 4.4 และในปี พ.ศ. 2563 เท่ากับร้อยละ 4.6 โดยมูลค่าผลิตภัณฑ์เฉลี่ยต่อคน (GPP Per capita) 193,682 บาท (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ: ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด แบบปริมาณ ลูกโซ่ฉบับ พ.ศ. 2563)

การคมนาคมและขนส่ง

จังหวัดนนทบุรี มีทางหลวงจังหวัดและทางหลวงแผ่นดินใช้เดินทาง ตลอดจนรถไฟฟ้าสายสีม่วง (MRT) ติดต่อกับในจังหวัดใกล้เคียงและกรุงเทพมหานคร ได้สะดวกแต่มีปัญหาในด้านการจราจรติดขัดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะถนนสายหลักที่จะผ่านเข้าออกระหว่างจังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันการคมนาคมทางน้ำเหลือน้อย เนื่องจากไปใช้การสัญจรทางบกเป็นส่วนใหญ่ แต่ยังคงมีการสัญจรทางน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ การเดินทางโดยเรือด่วนรับส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดนนทบุรีกับกรุงเทพฯ ซึ่งมีประชาชนนิยมใช้พอสมควร นอกจากนี้ยังมีการขนส่งผลผลิตการเกษตรทางน้ำอยู่บ้างเนื่องจากสะดวกและอัตราค่าขนส่งถูกกว่าทางบก บริการไปรษณีย์มีที่ทำการไปรษณีย์ 13 แห่ง ให้บริการด้านสื่อสารไปรษณีย์และโทรคมนาคมในประเทศและต่างประเทศ

การคมนาคมและการขนส่งทางรถยนต์ มีถนนสายสำคัญ 13 สาย คือ

- | | | |
|------------------------------|---------|--|
| 1. ถนนพิบูลสงคราม | ระหว่าง | เชิงสะพานพระรามหก - ลีแยกศรีพรสวรรค์ |
| 2. ถนนประชากรราษฎร์ สาย 1 | ระหว่าง | ศาลากลางจังหวัด - ลีแยกศรีพรสวรรค์ |
| 3. ถนนติวานนท์ | ระหว่าง | สามแยกวัดลานนาบุญ - ท่าน้ำปทุมธานี |
| 4. ถนนงามวงศ์วาน | ระหว่าง | ลีแยกแคลาย - ลีแยกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 5. ถนนนนทบุรี 1 | ระหว่าง | ศาลากลางจังหวัด - ถนนติวานนท์ |
| 6. ถนนแจ้งวัฒนะ | ระหว่าง | ลีแยกปากเกร็ด - ลีแยกหลักสี่ |
| 7. ถนนบางกรวย - ไทรน้อย | ระหว่าง | สะพานพระรามหก - อำเภอไทรน้อย |
| 8. ถนนบางบัวทอง - ดลิ่งชัน | ระหว่าง | แยกบางบัวทอง - ดลิ่งชัน |
| 9. ถนนบางบัวทอง - สุพรรณบุรี | ระหว่าง | แยกบางบัวทอง - สุพรรณบุรี |
| 10. ถนนกรุงเทพ - นนทบุรี | ระหว่าง | สามแยกเตาปูน - สามแยกวัดลานนาบุญ |
| 11. ถนนรัตนธิเบศร์ | ระหว่าง | ลีแยกแคราย - สะพานพระราม 5 - ถนนบางบัวทอง - ดลิ่งชัน |
| 12. ถนนราชพฤกษ์ | ระหว่าง | ลีแยกตากสิน - แยกต่างระดับเพชรเกษม - ดัดถนนรัตนธิเบศร์
- แยกต่างระดับชุมหมาดไทย(คลองซ้อย) |
| 13. ถนนชัยพฤกษ์ | ระหว่าง | ถนนแจ้งวัฒนะ - สะพานพระราม 4 - ถนนราชพฤกษ์ |

การคมนาคมและการขนส่งทางรถโดยสารประจำทาง

จากกรุงเทพฯ มีรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มาจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

- | | | | |
|---------|--|---------|--------------------------------------|
| สาย 27 | (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ - ประชาานิเวศน์ 3) | สาย 30 | (สายใต้ใหม่ - นนทบุรี) |
| สาย 32 | (วัดโพธิ์ - ปากเกร็ด) | สาย 33 | (สนามหลวง - ปทุมธานี) |
| สาย 51 | (ท่าน้ำบางโพ - ปากเกร็ด) | สาย 52 | (สถานีรถไฟบางซื่อ - ปากเกร็ด) |
| สาย 63 | (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 7 นนทบุรี) | สาย 64 | (สนามหลวง - ถนนสามเสน - นนทบุรี) |
| สาย 65 | (ท่าเตียน - วัดปากนกก) | สาย 66 | (สายใต้ใหม่ - ประชาานิเวศน์) |
| สาย 69 | (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ-ท่าอิฐ) | สาย 70 | (สนามหลวง - ประชาานิเวศน์) |
| สาย 90 | (ย่านลินคำพหลโยธิน - ท่าน้ำบางพูน) | สาย 97 | (โรงพยาบาลสงฆ์ - นนทบุรี) |
| สาย 104 | (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ - ปากเกร็ด) | สาย 114 | (แยกลำลูกกา - นนทบุรี) |
| สาย 117 | (หัวขวง - วัดเขมาฯ) | สาย 127 | (เชิงสะพานกรุงธนฯ - อำเภอบางบัวทอง) |
| สาย 128 | (เชิงสะพานกรุงธนฯ - บางใหญ่) | สาย 134 | (ย่านลินคำพหลโยธิน - อำเภอบางบัวทอง) |
| สาย 191 | (การเคหะคลองจั่น - กระทรวงพาณิชย์) | สาย 203 | (สนามหลวง - นนทบุรี - ท่าอิฐ) |

การคมนาคมและการขนส่งทางเรือ

มีเรือด่วนเจ้าพระยาบริการระหว่างเส้นทางจากท่าน้ำวัดราชสิงขร เขตยานนาวาถึงท่าน้ำนนทบุรี (ฝั่งพระนคร) อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ตารางเดินเรือด่วนเจ้าพระยา

เรือ	ออกจาก	สิ้นสุด	บริการ	เวลา	ออกทุก (นาที)
เรือประจำทาง (ไม่มีธง) นนทบุรี - วัดราชสิงขร	นนทบุรี	วัดราชสิงขร	จันทร์ - ศุกร์	06.55-07.30 16.00-16.30	20 25
เรือด่วนธงส้ม นนทบุรี - วัดราชสิงขร	นนทบุรี	วัดราชสิงขร	จันทร์ - ศุกร์	05.50-07.00	10
				07.00-08.00	5
				08.00-09.00	15
				09.00-15.00	20
				15.00-18.00	25
				18.00-19.00	20
	นนทบุรี	วัดราชสิงขร	เสาร์ - อาทิตย์ วันหยุดนักขัต ฤกษ์	06.00-19.00	20
	วัดราช สิงขร	นนทบุรี	จันทร์ - ศุกร์	06.00-18.00 18.00-09.00 09.00-15.00 15.00-16.00 16.00-19.00	12 15 20 15 10
เรือด่วนธงเขียว ปากเกร็ด - นนทบุรี - สาทร	ปากเกร็ด	สาทร	จันทร์ - ศุกร์	06.10-08.10	15
	สาทร	ปากเกร็ด	จันทร์ - ศุกร์	16.05-18.05	20
เรือด่วนธงเหลือง นนทบุรี - สาทร	นนทบุรี	สาทร	จันทร์ - ศุกร์	06.15-07.00	8
				17.00-17.30	5
				08.00-18.20	10
	สาทร	นนทบุรี	จันทร์ - ศุกร์	16.45-17.00 19.00-20.00	15 10

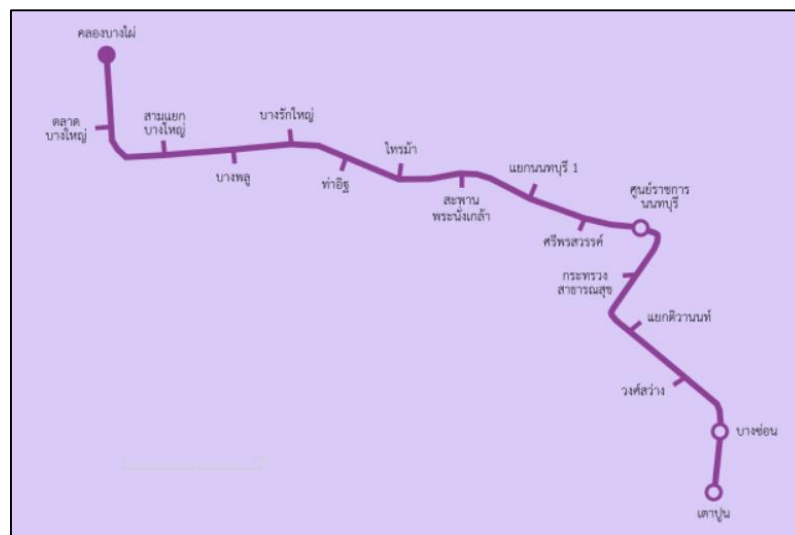
ที่มา : บริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาจำกัด

การคมนาคมและการขนส่งทางรถไฟฟ้า

ในปี 2558 รถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง (บางบัวทอง-เตาปูน) จะเปิดให้บริการเป็นหนึ่งในโครงการก่อสร้างเส้นทางรถไฟฟ้าในระบบรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการระบบขนส่งมวลชนทางราง ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ผ่านอำเภอบางบัวทอง (ตำบลบางรักพัฒนา, ตำบลบางรักใหญ่) อำเภอบางใหญ่ (ตำบลเสาธงหิน) อำเภอเมืองนนทบุรี (ตำบลบางรักน้อย, ตำบลไทรมา, ตำบลบางกระสอ, ตำบลตลาดขวัญ, และตำบลบางเขน)

การเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้าฯ กับระบบขนส่งมวลชนอื่น

- สถานีเตาปูน เชื่อมต่อกับ รถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ, รถไฟฟ้ามหานคร สายสีม่วง ช่วงบางซื่อ-ราษฎร์บูรณะ
- สถานีบางซื่อ เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟบางซื่อ ของรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงอ่อน ช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน
- สถานีศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี เชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าโมโนเรล สายสีชมพู (แคราย-ปากเกร็ด-มีนบุรี)
- สถานีสะพานพระนั่งเกล้า เชื่อมต่อกับเรือด่วนเจ้าพระยา โดยจะสร้างท่าเทียบเรือขึ้นใหม่บริเวณใต้สะพานพระนั่งเกล้า (โครงการเชื่อมต่อรถไฟฟ้า-รถเมล์-เรือด่วน)



แผนภาพที่ 2.5 แสดงการเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้าฯ กับระบบขนส่งมวลชนอื่น

สถานที่น่าสนใจและแหล่งท่องเที่ยว

ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ถนนรัตนานิเบศร์เป็นแหล่งรวมหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ ประชาชนสามารถมาติดต่อราชการได้หลายหน่วยงานในเวลาเดียวกัน ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพคเมืองทองธานี อิมแพคเมืองทองธานีสร้างโดย บริษัท บางกอกแลนด์ จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13 ที่จัดขึ้นที่ประเทศไทย หลังจากนั้นพัฒนามาเป็นศูนย์แสดงสินค้าและบริการขนาดใหญ่ ตั้งอยู่อำเภอปากเกร็ด

ศาลากลางหลังเก่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 6 แต่เดิมเป็นโรงเรียนราชวิทยาลัย ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 7 โปรดให้ยุบกิจการโรงเรียนเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และใช้เป็นศาลากลางจังหวัดแทน ตัวอาคารสร้างแบบสถาปัตยกรรมยุโรป เป็นอาคารไม้ติดต่อกันหลายหลังและมีระเบียงล้อมรอบเป็นรูปสี่เหลี่ยมหลังคามุงกระเบื้องลูกฟูกประดับด้วยงานไม้สักกลุลายวิจิตรทั้งหลัง เมื่อย้ายศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ไปยังศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนานิเบศร์ จึงได้อนุรักษ์อาคารศาลากลางจังหวัดเดิมให้คงสภาพที่ใช้การได้ ขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานของชาติโดย กรมศิลปากรไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งปัจจุบันได้ใช้สถานที่นี้เป็นวิทยาลัยมหาดไทย สถาบันพัฒนาข้าราชการ ระดับสูงของกระทรวงมหาดไทย

ศาลหลักเมือง ตั้งอยู่ด้านหน้าศาลากลางจังหวัดหลังใหม่ ศาลหลักเมืองนี้ เป็นอาคารทรงไทยจัตุรมุขสีขาว ยอดปราสาท ฐานบันเป็นรูปหมอนน้ำลายวิจิตร มีรั้วสีขาวทอดยาวล้อมรอบ บอกอาณาเขตบริเวณตรงกลางรั้ว ตกแต่งเป็นรูปหมอนน้ำ ส่วนเสาหลักเมืองทำด้วยไม้ชัยพฤกษ์ อันถือเป็นไม้มงคลสิริมงคลของไทย จากกลิ่นธูปและพวงมาลัยที่แขวนเรียงรายมากมายภายในศาลนั้น แสดงให้เห็นถึงความเคารพนับถือและความยึดมั่นศรัทธาของชาวเมืองนนท์ที่มีต่อศาลหลักเมืองแห่งนี้ เป็นอย่างดี

สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ตั้งอยู่ในบริเวณหนองปรือ ตำบลบ้านใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 129 ไร่ เป็นสวนสาธารณะที่เต็มไปด้วยไม้ดอกนานาพันธุ์และยังร่มรื่นด้วยหมู่แมกไม้ใหญ่น้อย ทั้งยังมีสวนน้ำที่กว้างพอจะนั่งจักรยานน้ำเข้าไปสัมผัสกับทัศนียภาพรอบ ๆ ได้ทั่วถึง บรรยากาศภายในสวนสดชื่นแจ่มใส เหมาะแก่การผ่อนคลายความเครียดได้อย่างดี

เกาะเกร็ด เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอปากเกร็ด มีเนื้อที่ประมาณ 2,445 ไร่ เป็นเกาะขนาดใหญ่อยู่กลางแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นชุมชนเก่าแก่ที่ก่อตั้งและเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี แต่เดิมพื้นที่นี้มิได้เป็นเกาะแต่อย่างใด หากแต่เป็นผืนดินฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งมีแม่น้ำไหลล้อมเป็นรูปเกือกม้า ที่ชาวบ้านเรียกว่า "บ้านแหลม" จนกระทั่งเมื่อมีการขุดคลองลัดลำน้ำเจ้าพระยาขึ้น เมื่อปีพ.ศ. 2265 ในรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวท้ายสระ บ้านแหลมจึงกลายสภาพเป็นเกาะ และเรียกกันว่า "เกาะเกร็ด" ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในเกาะเกร็ดนี้ ส่วนใหญ่

เป็นชาวไทยเชื้อสายมอญ โบราณสถานต่าง ๆ จึงเป็นสถาปัตยกรรมของชาวมอญที่สร้างขึ้นในสมัยอยุธยาตอนปลายทั้งสิ้น เช่น วัดปรมย์ยิกาวาส วัดเสาชทอง วัดฉิมพลี วัดไผ่ล้อม เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม

วัดเขมาภิรตาราม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออก ของลำน้ำเจ้าพระยา ห่างจากตัวเมืองไปทางใต้ราว 2 กิโลเมตร ในเขตตำบลสวนใหญ่ไม่พบหลักฐานว่าใครเป็นผู้สร้างและสร้างมาแต่ครั้งใด มีเพียงตำนานเล่าสืบต่อกันมาว่า สร้างในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 หรือพระเจ้าอู่ทองปฐม กษัตริย์แห่งกรุงศรีอยุธยา แต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงสันนิษฐาน ว่า "เขมา" อาจหมายถึง "เขมร" ซึ่งอาจจะสร้างวัดนี้ไว้แล้ว พระเจ้าอู่ทองทรงบูรณะวัดนี้เป็นวัดหลวงมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าอู่ทอง โดยใช้ชื่อ "วัดเขมา" จนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 ทรงปฏิสังขรณ์วัดนี้ พระราชทานสร้อยพระนามต่อท้ายว่า "วัดเขมาภิรตาราม" พร้อมทั้งยกฐานะขึ้นเป็นพระอารามหลวงชั้นโทและยังคงฐานะนี้มาจนถึงปัจจุบัน

วัดสังฆทาน ตามเส้นทางถนนรัตนานิเบศร์ ข้ามสะพานพระนั่งเกล้าแล้วตรงไปเลี้ยวซ้ายประมาณ 12 กิโลเมตร เป็นที่ตั้งของวัดสังฆทานซึ่งสันนิษฐานว่า เดิมชื่อ "วัดศาริโข" สร้างขึ้นในสมัยอยุธยาตอนปลาย มี "หลวงพ่อดโต" พระพุทธรูปปางมารวิชัยเป็นพระประธานประดิษฐานอยู่ในพระอุโบสถ ต่อมาวัดนี้ได้กลายเป็นวัดร้างชาวบ้าน จึงต้องนิมนต์พระจากละแวกใกล้เคียงมาเพื่อถวายสังฆทาน จนถูกเรียกขานกันติดปากว่า "วัดสังฆทาน" บริเวณวัดมีลักษณะแบบสำนักปฏิบัติธรรม มีป่ารอบข้าง ทั้งทางวัดได้จัดโครงการอบรมธรรมปฏิบัติขึ้นเป็นพิเศษ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งก็มีพุทธศาสนิกชนสนใจเข้าร่วมโครงการนี้มากมาย

วัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร เป็นพระอารามหลวงชั้นโท ที่มีความสำคัญคู่บ้านคู่เมืองมาช้านาน ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาด้านทิศตะวันตก ตำบลบางศรีเมืองเยื้องศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ไปทางทิศเหนือประมาณ 1 กิโลเมตร สร้างขึ้นตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ด้วยทรงมีพระราชดำริว่า บริเวณบ่อมหัทธิริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันตก ได้วัดตลาดขวัญเมืองนนทบุรี เคยเป็นที่ตั้งนิเวศสถานของพระอัยกาพระอัยกีและเป็นสถานที่ประสูติของสมเด็จพระศรี-สุลาไลย พระราชชนนีพันปีหลวงแห่งพระองค์ สมควรที่สร้างพระอารามหลวงขึ้น เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติในปีพ.ศ. 2390 จึงโปรดให้พระยาพระคลัง (ดิศ บุนนาค) สมุหพระกลาโหม เป็นแม่กองสร้างวัดขึ้นในบริเวณนั้น และโปรดให้สร้างป้อมปราการก่ออิฐถือปูน มีใบเสมาทำนองเดียวกับกำแพงพระบรมมหาราชวัง เพื่อเป็นอนุสรณ์ของป้อมเก่า แล้วพระราชทานนามพระอารามแห่งนี้ว่า "วัดเฉลิมพระเกียรติ"

วัดอัมพวัน ตั้งอยู่ริมคลองน้ำอ้อม ตำบลบางม่วง เดิมวัดนี้ชื่อ "วัดบางม่วง" เป็นวัดร้างในสมัยอยุธยาตอนปลายในรัชสมัยพระเจ้าปราสาททอง สิ่งที่น่าสนใจของวัดนี้ คือหอไตรกลางน้ำเป็นสถาปัตยกรรมไทยสมัยอยุธยาที่สมบูรณ์ที่สุดแห่งหนึ่ง มีลักษณะเป็นเรือนไม้ตั้งอยู่ในสระน้ำ

ขนาดเล็ก ยกได้สูง ใช้เป็นที่เก็บเรือพินทาบัต ผาช่วงล่างของหอไตรเป็นลูกฟักกระดานดุน ตอนบนเป็นลูกกรงไม้ กลึงเสา กรอบประตูเป็น เสาหัวเม็ด ประตูข้างเครื่อง ลายองเป็นไม้จำหลัก หลังคาซ้อน 2 ชั้น มีปีกนก 1 ชั้น มุงกระเบื้องดินเผา ใต้เชิงชายและหน้าบัน ประดับไม้สลักลาย รัดน้ำ ผาผนังด้านนอกทาสีลูกฟักด้วยสีแดงขอบขาว ตัวไม้เครื่องบนอื่น ๆ ทาสีขาวตัดเหลี่ยมสีแดง เสาลงพื้นสีขาวเขียนลายแดง หน้าบานประตูเข้าในหอไตรเป็นบานไม้ลงรักปิดทองลายพุ่มข้าวบิณฑ์ และลายประจำยามก้านแย่ง ออกเสาคือไม้ประจำหลักลายดอกพุดตานลูกฟัก เหนือประตูเป็นภาพ นกข้างละตัว เหนือขึ้นไปเป็นภาพพระอาทิตย์ พระจันทร์ ในห้องสกัดท้ายหอไตรเป็นที่เก็บ พานตะลุ่ม และฐานพระพุทธรูปไม้จำหลักเป็นจำนวนมาก

วัดสวนแก้ว ตั้งอยู่ตำบลบางเลน แต่เดิมวัดนี้ชื่อ "วัดแก้ว" เป็นวัดร้างมา 80 ปีจนกระทั่ง หลวงพ่อเทียน จิตตสุโข และพระภิกษุอีก 3-4 รูป ได้เข้ามาพำนัก แต่พื้นที่ของวัดเต็มไปด้วย สวนต่าง ๆ หลวงพ่อ ไม่สามารถจะบูรณะได้เพราะขาดบุคลากรที่จะช่วยพัฒนา เมื่อปีพ.ศ. 2521 พระพยอม กัลยาโณ และเพื่อนพระภิกษุอีก 2 รูป ได้เดินทางมาจากวัดสวนโมก ขพลาราม เพื่อขอ ทำโครงการบวชเณรภาคฤดูร้อนที่วัดแห่งนี้ หลังจากนั้น ในปีพ.ศ. 2522 หลวงพ่อได้มอบหมายให้ พระพยอมและเพื่อนพระภิกษุเป็นผู้ดูแลรักษาวัด เนื่องจากหลวงพ่อนั้น ดำริจะเดินทางกลับ จังหวัดเลย ต่อมาภายหลังจึงได้เปลี่ยนชื่อวัดเป็น "วัดสวนแก้ว" และได้จัดตั้ง "มูลนิธิสวนแก้ว" ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ เพื่อเผยแผ่ศีลธรรมในศาสนา เพื่อสนับสนุนให้กำลังใจ แก่ผู้กระทำความดีและเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้คนดีมีสัมมาชีพ โดยวัดนี้มีอาณาบริเวณกว้างขวาง มาก ตลอดทางเดินเข้าสู่ตัววัดมีไม้ใหญ่เขียวครึ้ม ติดป้ายคำขวัญเป็นข้อความเตือนสติพร้อมทั้งยังมี ภาพวาดที่สวยงามอยู่ภายในวัด ด้านหน้าวัดมีร้านขายของที่ระลึกและร้านค้าเล็ก ๆ มากมาย เมื่อเดินเข้าไปด้านในวัดจะพบลานไค้และพระอุโบสถธรรมชาติ ซึ่งแต่ละวันจะมีพุทธศาสนิกชน มาฟังเทศน์ฟังธรรมกันเป็นจำนวนมาก โดยพระพิศาลธรรมพาที (พระพยอม กัลยาโณ) เป็นพระ นักพัฒนา ท่านได้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ ของมูลนิธิสวนแก้วเพื่อพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต ของผู้ด้อยโอกาสในสังคม จนประสบความสำเร็จ เช่น โครงการร่มโพธิ์แก้ว โครงการที่พักคนชรา โครงการซูปเปอร์มาร์เก็ตผู้ยากไร้ โครงการสวนแก้ว-เนอร์สเซอรี่ และอีกหลายโครงการ

วัดเล่งเน่ยยี่ 2 หรือ วัดบรมราชากาญจนภิเษกอนุสรณ์ เป็นวัดจีนนิกายรังสรรค์ เดิมเป็นโรงเจ ที่มีพุทธศาสนิกชนแถบบางบัวทองเลื่อมใสศรัทธามาก ต่อมาเจ้าอาวาสวัดเล่งเน่ยยี่ กรุงเทพมหานคร (วัดมังกรกมลาวาส ย่านเยาวราช) และพุทธบริษัทไทย-จีน ร่วมกันสร้างขยายพื้นที่และ พัฒนาให้เป็นวัดที่สวยงามสมบูรณ์ ในเนื้อที่ รวม 12 ไร่ เพื่อเป็นอนุสรณ์เนื่องในวโรกาสปีกาญจนาภิเษก วัดแห่งนี้ตั้งอยู่ที่ ถ.บางกรวย-ไทรน้อย อ.บางบัวทอง วัดเล่งเน่ยยี่ 2 นับเป็นสถานที่ที่เป็น แบบอย่างของสถาปัตยกรรมจีนในยุคราชวงศ์หมิง-ชิง ซึ่งจำลองมาจากวังต้องห้ามในกรุงปักกิ่ง

วัดปรมัยยิกาวาส เดิมชื่อ "วัดปากอ่าว" มีชื่อในภาษามอญว่า "เกียะมูเกียะเต็ง" หมายความว่า "วัดหัวแหลม" เป็นวัดเก่าแก่ ตั้งแต่สมัยอยุธยาตอนปลาย ดังปรากฏพระเจดีย์มูเตาซึ่งเป็นเจดีย์ทรงมอญ ปัจจุบันอยู่ติดริมแม่น้ำกระแสน้ำกัดเจาะฐานราก ทำให้เจดีย์มีลักษณะเอียง อันเป็นสัญลักษณ์ของวัดมาแต่โบราณ พระอุโบสถเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปปางมารวิชัยทึ่งดงามตามศิลปะนิยมในรัชกาลที่ 4 ฝัพระหัตถ์พระองค์เจ้า ประดิษฐานพระกร ประติมากรเอกสมัยรัชกาลที่ 4 และรัชกาลที่ 5

วัดไผ่ล้อม สร้างสมัยอยุธยาตอนปลาย มีโบสถ์ที่งดงามมาก ลายหน้าบันจำหลักไม้เป็นลายดอกไม้ มีคันทวยและบัวหัวเสาที่งดงามเช่นกัน คนมอญเรียกวัดนี้ว่า "เพียะไต"

วัดเสาชะทอง เดิมชื่อ "วัดสวนหมาก" นอกจากเป็นที่ตั้งโรงเรียนประถมแห่งแรกของอำเภอปากเกร็ดแล้ว ด้านหลังโบสถ์ยังประดิษฐานเจดีย์ที่สูงที่สุดของอำเภอปากเกร็ดด้วย พระเจดีย์เป็นศิลปะอยุธยา ย่อมุมไม้สิบสอง มีเจดีย์องค์เล็กเป็นบริวารโดยรอบอีก 2 ชั้น ส่วนด้านข้างโบสถ์มีเจดีย์องค์ใหญ่อีก 2 องค์ องค์หนึ่งเป็นเจดีย์ทรงระฆังหรือทรงลังกาและอีกองค์หนึ่งเป็นเจดีย์ทรงมะเฟือง คนมอญเรียกวัดนี้ว่า "เพียะอาล้าต" หน้าโบสถ์มีเจดีย์ขนาดย่อมสององค์รูปทรงคล้ายมะเฟืองฐานสี่เหลี่ยมย่อมุมสิบสอง ประดับลายปูนปั้น

วัดบางจาก เป็นวัดเก่าแก่อีกแห่งหนึ่งของจังหวัดนนทบุรี สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2365 เดิมวัดบางจากสร้างอยู่ริมคลองบางภูมิ ต.บางพลับ อ.ปากเกร็ด เป็นวัดของชาวมอญ เพราะสมัยเมื่อชาวมอญอพยพเข้ามาในประเทศไทยได้เข้ามาอาศัยที่อำเภอปากเกร็ด ปัจจุบันมี "พระปลัดชูเกียรติ ฐิต คุโณ" เป็นเจ้าอาวาสรูปปัจจุบัน ซึ่งท่านเป็นพระนักพัฒนาดึงดูดชุมชนคนในย่านปากเกร็ดเข้ามาวัดเพื่อร่วมกันพัฒนาวัด จนเจริญรุ่งเรืองตลอดมา

วัดฉิมพลีสุทธาวาส มีโบสถ์ขนาดเล็กงดงามมากและยังมีสภาพสมบูรณ์แบบดั้งเดิม หน้าบัน จำหลักไม้เป็นรูปเทพทรงราชรถล้อมรอบด้วยลายดอกไม้ ชุ่มประตู่เป็นทรงมณฑป ชุ่มหน้าต่างแบบหน้านาง ยังคงเห็นความงามอยู่ และฐานโบสถ์โค้งแบบเรือสำเภา

แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัฒนธรรม

ศูนย์วัฒนธรรมพื้นบ้านชาวมอญ ตั้งอยู่บนเกาะเกร็ด เป็นแหล่งรวมภาชนะเครื่องปั้นดินเผารามัญ รูปทรงต่าง ๆ ที่มีฝีมือประณีตสวยงาม งานเครื่องปั้นดินเผาของที่นี้ส่วนใหญ่เป็น เครื่องปั้นดินเผาไม่เคลือบลวดลายวิจิตร งดงาม มีชื่อเสียงเลื่องลือ ทางราชการได้ยกย่องให้เป็นตราประจำจังหวัดนนทบุรี

แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นแม่น้ำสายสำคัญที่ไหลหล่อเลี้ยงชีวิตคนเมืองนนท์มาแต่ครั้งอดีต และยังทำหน้าที่นี้อย่างไม่ขาดตกบกพร่องมาจนปัจจุบัน ชาวเมืองนนท์จึงถือเอาน้ำในแม่น้ำ

เจ้าพระยา บริเวณทำน่าน้ำหน้าวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหารเป็นแหล่งน้ำศักดิ์สิทธิ์สำหรับการประกอบพิธีกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญของชาวเมืองมาช้านาน

คลองขนมหวาน เป็นแหล่งผลิตที่สำคัญและมีชื่อเสียงอยู่ที่บริเวณ 2 ฟากฝั่ง คลองบางบัวทองในท้องที่หมู่ 4 และ 5 ตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ด ซึ่งมีการทำขนมหวานเป็นอาชีพหลักมาช้านาน ทำกันเกือบทุกครัวเรือน จนกระทั่งมีการเรียกบริเวณนี้ว่า "คลองขนมหวาน"

ตลาดน้ำบางคูเวียง ตั้งอยู่ปากคลองบางคูเวียง ตำบลบางคูเวียง ตลาดจะมีช่วงเช้าเวลา 06.00 ถึงเวลา 08.00 น. ชาวบ้านจะนำผลไม้ตามฤดูกาลบรรทุกเรือมาค้าขายกันที่นี่ และยังมีอาหารและสินค้าอื่น ๆ ด้วย ทุกเช้าพระภิกษุจากวัดบริเวณใกล้เคียงออกบิณฑบาต โดยใช้เรือลำเล็ก ๆ เป็นพาหนะ เป็นภาพชีวิตแบบไทย

ตลาดน้ำวัดแสงสิริธรรม ตั้งอยู่ที่ถนนรัตนานิเบศร์ ตำบลท่าอิฐ เป็นโครงการส่งเสริมให้ผู้ผลิตสินค้ารอบบริเวณวัดและเกาะเกร็ดได้มีโอกาสนำสินค้ามาแสดงและจำหน่าย และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยว

ตลาดน้ำไทรน้อย เป็นตลาดน้ำที่มีอาหารคาวหวาน พืชผัก ผลไม้ และของฝากของที่ระลึก จำหน่ายมากมายบนริมฝั่งคลอง ซึ่งตั้งอยู่ที่ริมคลองพระพิมลราช นอกจากจะได้เลือกซื้อสินค้านานาชนิดแล้ว ยังจะได้ชมทัศนียภาพและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน แล้วยังมีบริการเรือนำเที่ยวล่องชมคลองอีกด้วย

ตลาดน้ำวัดตะเคียน เป็นตลาดน้ำขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในวัดตะเคียน การรวมตัวของชาวบ้านที่ปลูกผัก ไร่รับประทานเองแล้วนำมาจำหน่าย ปัจจุบันเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ สัมผัสวิถีชีวิตชุมชนริมคลอง ตลาดน้ำเป็นวิถีชีวิตแบบไทย ๆ ที่ผูกพันกับชาวบ้านในชนบทและท้องถิ่นต่าง ๆ มาแต่ครั้งโบราณ

ตลาดริมน้ำวัดใหญ่สว่างอารมณ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีได้พัฒนาเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกและจุดสิ้นสุดของการจัดกิจกรรมล่องเรือไหว้พระ 9+1 วัด อีกทั้งมีตลาดริมน้ำ ซึ่งเป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าเกษตร OTOP เครื่องอุปโภค บริโภค โดยมีลานจอดรถกว้างขวาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มารับบริการล่องเรือโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทุกวันหยุดเสาร์อาทิตย์

แนวโน้มนักท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี

1. กระแสการตื่นตัวเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนทำให้นักท่องเที่ยวสนใจการท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยจังหวัดนนทบุรีเป็นศูนย์รวมแหล่งพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ
2. จังหวัดนนทบุรีอยู่ใกล้เมืองใหญ่หลายเมืองรวมทั้งการคมนาคมไปมาสะดวก เหมาะกับการ จัดประชุมและการแสดงสินค้านานาชาติ

3. การเติบโตของการท่องเที่ยวเฉพาะทาง เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวประเภท พิพิธภัณฑ์ทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและศิลปะร่วมสมัย

4. การท่องเที่ยวแบบครอบครัวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยจะสนใจสิ่งแวดล้อม และมีกิจกรรมหลัก คือ การพาครอบครัวและกลุ่มเพื่อนมารับประทานอาหารและสังสรรค์

5. การที่จังหวัดนนทบุรีมีแม่น้ำไหลผ่าน ทำให้มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และวิถีชีวิตชุมชนริมน้ำ การท่องเที่ยวประเภทล่อง

2.3.10 ลักษณะทรัพยากร

แหล่งน้ำธรรมชาติ

จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งแบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเป็นที่ราบลุ่ม มีคลองธรรมชาติและที่ขุดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก คลองมีทั้งระยะทางสั้นและระยะทางยาวเชื่อมต่อกัน ใช้เป็นเส้นทางในการสัญจรไปมาและเอื้ออำนวยต่อการเกษตรในพื้นที่ต่าง ๆ แหล่งน้ำที่สำคัญ มีดังนี้

- แม่น้ำเจ้าพระยา ไหลผ่านจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่อำเภอบางกร่าง ผ่านอำเภอเมืองนนทบุรี และเข้าสู่กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

- คลองอ้อมหรือแม่น้ำอ้อม แยกจากแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณหมู่ที่ 9 ตำบลบางศรีเมือง ไหลผ่านตำบลบางศรีเมือง ตำบลไทรมา ตำบลบางรักน้อย ตำบลบางกร่าง ไหลไปยังอำเภอบางใหญ่ ผ่านไปอำเภอบางกรวยและไปบรรจบแม่น้ำเจ้าพระยาอีกครั้ง

- คลองบางไผ่ เป็นคลองซอยแยกจากแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณหมู่ที่ 4 ตำบลบางไผ่ ไหลไปตำบลบางสีทองของอำเภอบางกรวย

- คลองบางรักน้อย เป็นคลองซอยแยกจากคลองอ้อมไปสิ้นสุดที่ตำบลบางรักน้อย และอำเภอเมืองนนทบุรี

- คลองวัดแดง เป็นคลองซอยแยกจากแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณหมู่ที่ 1 ตำบลไทรมา

- คลองบางกร่าง เป็นคลองซอยแยกจากคลองอ้อม ไหลผ่านตำบลบางศรีเมือง ไปสิ้นสุดในตำบลบางกร่าง

- คลองบางเขนและคลองต่าง ๆ ซึ่งแยกจากแม่น้ำเจ้าพระยาไหลไปทางฝั่งตะวันออก เป็นเขตเทศบาล

แหล่งน้ำใต้ดิน

แหล่งน้ำใต้ดินของจังหวัดนนทบุรี มีระดับความลึกส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10-45 เมตร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- ประเภทให้ปริมาณน้ำน้อย พบในอำเภอไทรน้อย อำเภอบางบัวทอง และอำเภอบางกรวย โดยทั่วไปเป็นแหล่งน้ำใต้ดินที่มีคุณภาพดี อัตราการไหล 1-30 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง แต่ในบางพื้นที่คุณภาพน้ำปานกลาง เนื่องจากมีตะกอนของสนิมเจือปนอยู่
- ประเภทให้ปริมาณน้ำมาก พบในอำเภอบางกรวย อำเภอเมือง และอำเภอปากเกร็ด อัตราการไหล 50-200 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง บางพื้นที่พบว่าป็นน้ำกร่อยและมีสนิมเหล็กเจือปนอยู่

การชลประทาน

พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดนนทบุรี กว่าร้อยละ 90 อยู่ในเขตพื้นที่ชลประทาน เป็นพื้นที่ชลประทาน 311.350 ไร่ โดยมีโครงการชลประทานที่รับผิดชอบแจกจ่ายน้ำเข้าพื้นที่เกษตรกรรมของจังหวัดนนทบุรี มี 3 โครงการ คือ โครงการชลประทานนนทบุรี (ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย และอำเภอบางใหญ่) โครงการชลประทานพระยาบรรลือ (ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอไทรน้อย อำเภอบางบัวทองและบางส่วนของอำเภอปากเกร็ด) และโครงการชลประทานพระพิมล (ครอบคลุมพื้นที่อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย และบางส่วนของอำเภอบางบัวทอง) มีแม่น้ำไหลผ่าน 1 สาย มีลำคลองในพื้นที่ 377 สาย และมีคลองส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่ การเกษตรที่สำคัญ คือ

- คลองบางขุนศรี รับน้ำจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านประตูระบายน้ำขุนศรีผ่านเข้าคลองแยก ในพื้นที่ตำบลไทรใหญ่และตำบลราษฎร์นิยม
- คลองลากค้อน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลราษฎร์นิยม
- คลองพระพิมล รับน้ำจากคลองญี่ปุ่นใต้ ในจังหวัดนครปฐมมีประตูเก็บกักน้ำอยู่ที่อำเภอบางบัวทองก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา จ่ายน้ำครอบคลุมพื้นที่อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง นับว่าเป็นคลองชลประทาน สายหลักของจังหวัด
- คลองบางใหญ่ รับน้ำบางส่วนจากคลองโพธิ์ของจังหวัดนครปฐม
- คลองมหาสวัสดิ์ เป็นคลองชลประทานมีอยู่ตอนใต้สุดของจังหวัดนนทบุรี มีประตูน้ำนิมพลีช่วยเก็บกักระบายน้ำ ใช้ในเขตพื้นที่อำเภอบางกรวยทั้งหมด

ทรัพยากรที่ดิน

จังหวัดนนทบุรีมีการจำแนกการใช้ที่ดินแตกต่างกันออกไป จากการศึกษาการใช้สภาพที่ดินตามคุณสมบัติของที่ดินแล้วพบว่า ทรัพยากรดินของจังหวัดนนทบุรี เป็นดินที่ราบลุ่ม ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะกับการเกษตรกรรม โดยเฉพาะการปลูกข้าวและทำสวนผลไม้ ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะดินออกได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กลุ่มดินนา เป็นพื้นที่ลุ่มมีน้ำท่วมขังบนผิวดิน ส่วนมากมีลักษณะดินเป็นดินเหนียว จึงมีการระบายน้ำเลว ดินกลุ่มนี้มีประมาณร้อยละ 58 ของพื้นที่จังหวัด

2. กลุ่มดินไร่ มีลักษณะโครงสร้างเป็นดินเหนียวเช่นเดียวกับกลุ่มดินนา แต่มีความลาดชันของพื้นที่มากกว่า ดินกลุ่มนี้มีประมาณ ร้อยละ 33 ของพื้นที่จังหวัด
3. กลุ่มดินที่มีสภาพเป็นกรด มีลักษณะเป็นดินเหนียวเช่นกัน การระบายน้ำไหลและน้ำผิวดินระบายได้ช้า ความอุดมสมบูรณ์ของแร่ธาตุต่ำ ดินกลุ่มนี้มีประมาณ ร้อยละ 13 ของพื้นที่จังหวัด

ทรัพยากรที่ดินจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเกษตรกรรม ปัญหาที่สำคัญ คือ การใช้ประโยชน์ที่ดินไม่เหมาะสม เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอัตราสูง รวมทั้งมีการขยายตัวของแหล่งที่อยู่อาศัย จึงทำให้มีการสูญเสียพื้นที่ทางการเกษตรกรรม เนื่องจากการนำพื้นที่ดังกล่าว ทำบ้านจัดสรร อาคารชุดและโรงงานต่าง ๆ เพราะได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่สูงกว่า

ทรัพยากรป่าไม้

จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ 388,939 ไร่ พบว่าไม่มีพื้นที่ป่าไม้สงวนแห่งชาติและพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ดังนั้น จึงเป็นผลทำให้พื้นที่สีเขียวเกษตรกรรมหรือสีเขียวที่โล่งเพื่อนันทนาการและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเมืองมีจำนวนน้อยหรือแทบจะไม่มี ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด และส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้เป็นที่อยู่อาศัย ทำการเกษตรและสร้างโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินของจังหวัดนนทบุรี

การใช้ประโยชน์ที่ดินของจังหวัดนนทบุรีมีการขยายตัวของเมืองในรูปแบบการกระจายตามเส้นทางคมนาคมสายหลักที่เชื่อมโยงกับกรุงเทพมหานคร การพัฒนาของพื้นที่ฝั่งตะวันออกของจังหวัดนนทบุรี มีการพัฒนารูปแบบความเป็นเมืองที่เข้มข้น เนื่องมาจากการพัฒนาต่อเนื่องจากกรุงเทพมหานคร ตามแนวถนนงามวงศ์วานและถนนแจ้งวัฒนะ โดยมีพื้นที่พาณิชย์กรรมเกาะตัวตามถนนทั้ง 2 เส้น และจากการที่มีแม่น้ำเจ้าพระยาดัดผ่านพื้นที่โดยแบ่งพื้นที่จังหวัดเป็น 2 ฝั่ง คือ ฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก โดยมีถนนรัตนาธิเบศร์ (สะพานพระนั่งเกล้า) ถนนนครอินทร์ (สะพานพระราม5) ถนนชัยพฤกษ์ (สะพานพระราม4) และถนนเลียบเมืองนนทบุรี (สะพานนนทบุรี 1) เป็นเส้นทางคมนาคมที่เพิ่มความสะดวกในการเดินทางของประชาชนทั้ง 2 ฝั่ง จึงเป็นผลทำให้การใช้ประโยชน์ที่ดินฝั่งตะวันตกของจังหวัดมีการเปลี่ยนแปลงจากการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จากพื้นที่เกษตรกรรมเป็นพื้นที่เพื่อการอยู่อาศัย ตลอดจนกิจกรรมทางธุรกิจการค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยบริเวณพื้นที่ดังกล่าว

ศักยภาพของการใช้ประโยชน์ที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

1. จังหวัดนนทบุรีมีศักยภาพทางด้านพื้นที่ตั้งที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมโยงของการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างต่อเนื่องซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าพื้นที่ที่มีความเชื่อมต่อกันเป็นพื้นที่เมือง

เดียวกัน โดยมีการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีความหลากหลายในส่วนในพื้นที่พาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย รวมถึงการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ต่อเนื่องกัน และส่งผลให้การใช้ประโยชน์ที่ดินมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วมีความเจริญขึ้นอย่างมาก

2. พื้นที่ของจังหวัดนนทบุรีมีสภาพพื้นที่และแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเกษตรกรรม ทำให้ประชากรของจังหวัดนนทบุรีมีพื้นฐานอาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก โดยพื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่ในจังหวัดนนทบุรีอยู่ทางฝั่งตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี

3. การใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยของจังหวัดนนทบุรีมีศักยภาพมาก เนื่องจากอยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งงานที่สำคัญระดับประเทศรวมถึงการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ค่อนข้างสมบูรณ์และสภาพของเมืองด้านภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมที่ดี จึงเหมาะสมต่อการเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยชั้นดี

แนวโน้มการใช้ประโยชน์ที่ดินในจังหวัดนนทบุรี

1. จากการที่พื้นที่เมืองโดยส่วนใหญ่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผลดึงดูดให้ประชากรเพิ่มความหนาแน่นขึ้น จึงทำให้พื้นที่เมืองเกิดความหนาแน่น และมีการขยายตัวไปในพื้นที่โดยรอบพื้นที่เมืองทางทิศตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่เกษตรกรรมและชนบทอย่างรวดเร็ว แต่ด้วยวิสัยทัศน์ของจังหวัดนนทบุรี เรื่องการเป็นที่อยู่อาศัยชั้นดี จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดชุมชนที่พักอาศัยเพิ่มขึ้นอีกมาก ดังนั้นการเพิ่มขึ้นของพื้นที่เมืองควรได้รับการวางแผนและบริหารจัดการให้เกิดในพื้นที่ที่เหมาะสม

2. การใช้ประโยชน์ที่ดินด้านอุตสาหกรรมในภาพรวม มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลให้การขยายตัวภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรีมีแนวโน้มลดลงตามไปด้วย และอาจคงไว้ในกิจกรรมหรือประเภทอุตสาหกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตร ที่จะสามารถคงอยู่ได้ด้วยการบริหารจัดการในอนาคต แนวโน้มในด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นทดแทนในส่วนภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อดึงดูดประชากรที่จะเพิ่มขึ้น และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เพิ่มมากขึ้นในจังหวัดนนทบุรี

3. การใช้ประโยชน์ที่ดินภาคเกษตรกรรม มีแนวโน้มลดลงโดยปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นพื้นที่อยู่อาศัยมากขึ้น รวมทั้งการเป็นพื้นที่รองรับการบริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัย

4. การใช้ประโยชน์ที่ดินบริเวณโครงการรถไฟฟ้า มีแนวโน้มปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการพาณิชยกรรมมากขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีความหลากหลาย ในกิจกรรมต่าง ๆ ตามไปด้วย จึงจำเป็นจะต้องวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินและ

ควบคุมกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อชุมชน เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ที่มา: สำนักโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนนทบุรี)

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานนับตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” คณะผู้วิจัยจึงนำมากล่าว มีดังต่อไปนี้

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลลิน (Chaplin, 1968: p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 หน้า 6) ให้คำจำกัดไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไ้มิ่ง (2545 หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไ้มิ่ง (2545 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1998: p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอมริค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับใกล้เคียงกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Vroom (1964) อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546 หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

Morse (1953: p.27) ให้ความเห็นไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงการลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลงทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960: p.119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965: p. 8) ให้ความคิดเห็นไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความสุขความสบายที่ได้รับจากการทำงานความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984: p. 230) ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornby (2000) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงพอใจชอบใจความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

วิรุฬห์ วรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลาบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน ชนิทร ตั้งฐทวีทรัพย์, 2545 หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมี ลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คณิต ดวงหส์ติ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือ องค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลาแรงกายแรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและ สรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความ ต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับ ผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความ พึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความ มั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Korman (1977) (อ้างในสมคักดีคงเที่ยงและอัญชลีโพธิ์ทอง, 2542 หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการกลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Man ford (1972) (อ้างในสมคักดีคงเที่ยงและอัญชลีโพธิ์ทอง, 2542 หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยากลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัลเป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจาก Tavistock Institute มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พันธนิศา ทองไสย, 2547 หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Vroom กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ

ในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเองสอดคล้องกับเซลล์เย (อ้างในบุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 6) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุখনั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

2.4.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งจะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

2.4.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการ

บริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการมิลเลท (อ้างในพัฒนา ทงไสย, 2547 หน้า 25) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.4.5 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอให้ผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความสัมพันธ์สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกตวิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนักซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยหากหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตได้ตามแผนและผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้แล้วก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538: 30) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) สู่กระบวนการผลิต (Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น (Output) โดยเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ต่อไป โดยนัยนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นพลวัตดังที่กล่าวไว้

แนวคิดของ Verma ดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillbert and Guthrie (1977 อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, 2541 : 15) โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วน Weber (1966 อ้างถึงใน อรุณ แก้วส่อง, 2548: 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 หน้า 8) การบริการ (Service) คือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการดังนั้นการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการคือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวังถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดเรื่องการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน พบว่า มีเรื่องที่น่าสนใจดังนี้

Verma (1986) กล่าวว่าบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังมิเป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.5.2 ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์ ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมายโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

2.5.3 หลักการให้บริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดี ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้-รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมียุทธศาสตร์การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สมิต สัจฉกร ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้เกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในการบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจและของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างสุสูกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษแก่คนบางคนที่ เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความ ไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้นเป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลาย อย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีกเช่นการแสดงอภัยภัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นความซื่อสัตย์การให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เป็นต้น

2.5.4 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำและคณะ ได้กล่าวว่าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาดสถานที่ทำงานพื้นอาคารโต๊ะห้องน้ำเครื่องมือเครื่องใช้ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยต้องหมั่นทำความสะอาดเพื่อสร้างความน่า เลื่อมใสศรัทธาและดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อ เตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลาเวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลา รอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกายผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงาน ที่วางไว้ต้องสุภาพและสะอาดเป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กริยามารยาทและการต้อนรับควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ให้บริการจำนวนมากต้อง ระวังเรื่องนี้อย่างดี

5. น้ำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าวต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่นครับหรือค่ะลงท้ายจะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

2.5.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิสมบัติ (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพวรรค์, 2548 หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการ บริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชน ในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐในการให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

สรุปได้ว่า การบริการประชาชนเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาคมีความยุติธรรมและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์, 2548 หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นที่นำเสนอมาจะเห็นได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือคุณลักษณะของบริการสาธารณะทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปฐมมณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

Macullong (1983) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

2. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
4. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ
5. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของปีเอ็มเวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Millett (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantitative the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นตามหลักการ

2. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้นปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

3.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ

งานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

3.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผนการเตรียมการต่างๆให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่นการรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆเป็นต้นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

4. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่

ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆมากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ

ติดต่อขอรับบริการจากรัฐเช่นมีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้นดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการเช่นการออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้นซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพสหรัฐได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด Luther Gulick and Lyndall Urwick ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่ได้มารวมตัวกันครั้งนั้น ในปี ค.ศ. 1937 Luther Gulick and Lyndall Urwick เสนอแนวคิด ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร POSDCoRB ในบทความ “Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization” POSDCoRB จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร

POSDCoRB คือ หลักในการบริหารจัดการองค์การที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่และบทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการ คือ

1. P- Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า
2. O-Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่
3. S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง
4. D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร
5. Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
6. R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา การรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมงานด้วย
7. B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง



แผนภาพที่ 2.4 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB

POSDCoRB ใช้เพื่อสร้างกลไก และโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ และ ผู้บริหารสามารถบริหาร และสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

ข้อดีข้อเสียของ POSDCoRB

ข้อดี

- องค์กรมีไทม์การประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีสายบังคับบัญชาเดียว
- สมาชิกองค์กรมีความเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กร และ แบ่งสายงานชัดเจน ไม่สับสน
- ในหน่วยงานเดียวกัน มีความเข้มแข็ง เพราะเลือกสายอาชีพเดียวกันมาร่วมกันทำงาน
- ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ถูกที่ถูกต้องงาน
- การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก
- จัดเตรียมงบประมาณสนับสนุนแต่ละส่วนได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสีย

- เมื่อมีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน บางหน่วยงานอาจเลี่ยงปฏิบัติงานจนกว่าผู้บริการจะสั่งการลงมาโดยตรง
- อุปกรณ์หรือเครื่องมือบางชนิดที่อยู่นอกเหนือหน่วยงานตนเอง อาจต้องรอนจนกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบมาเป็นเมื่อการดำเนินงานให้
- ทุกคนล้วนอยากอยู่ในหน่วยงานบริหารหลัก ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร อาจเกิดความขัดแย้ง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลักการถ่วงน้ำหนักหรือสายการบังคับบัญชา
2. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา
3. หลักช่วงการบังคับบัญชา
4. หลักการเน้นที่จุดสำคัญ
5. หลักการจัดแบ่งแผนกงาน
6. หลักการเกี่ยวกับหน่วยงานหลักและหน่วยอำนวยการ
7. หลักการเกี่ยวกับศูนย์กำไร

(อ้างอิง: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.08, 90.68 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.13, 92.69 %) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.09, 92.48 %) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.11, 91.07 %) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.18, 86.94 %)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและจังหวัดสุราษฎร์

ธานี โดยสำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($x=4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($x=4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($x=4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($x=4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน /สังคมและด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.5 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.57, 77.60 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.60, 77.99 %) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.61, 77.99 %) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66, 76.84 %)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558 จาก 4 ภารกิจงานคือ 1) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 1669) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ 4) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.43 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.53) ทั้ง 4 ภารกิจงาน

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมีมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$)

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{x} = 4.42$) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอน

การให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพอใจอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X}$ 4.67) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ 4.45)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ 4.68) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ 4.42) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ 4.71) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ 4.84)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาของเกสรีในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะควรหนุนเสริมการให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับค่อนข้างพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554 จาก 3 การกิจงานคือ 1) งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4 . 32 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.44) ทั้ง 3 การกิจงาน

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการ

ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($X = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($X = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($X = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($X = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($X = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($X = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็วตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมินในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการประเมิน
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล
- 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการประเมิน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยายประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการ

ด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยเลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน

3.2.2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง

3.2.2.2 สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ต้องการ คือ 0.80

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้สำรวจกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่าเท่ากับ 0.05

D แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้มีค่า เท่ากับ 0.05

3.2.2.3 วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างจากประชากร (Population) ที่เป็นประชาชนที่เคยเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการ

คำนวณขนาดตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านของงานบริการ ใช้การสุ่มตัวอย่าง (Simple) ในการสำรวจข้อมูลแต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ ดังนี้

1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

2) งานบริการด้านสาธารณสุข

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

3) งานบริการด้านการศึกษา

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นคณะผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีขอบเขตและเนื้อหา ข้อคำถาม ครอบคลุมภารกิจงานการให้บริการ โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์เครื่องมือวิจัยของชุมชน กาศสกุล,นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พณนิศา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถาม

กับภารกิจกาให้บริการที่ให้บริการของงานบริการในแต่ละด้าน อีกทั้งคณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแล้วมาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form เพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์การแพร่เชื้อของโรคระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งต้องปฏิบัติตามกิจกรรมรณรงค์ตามมาตรการ Social Distancing ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามมีลักษณะ ดังนี้

3.3.2 ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบจำกัดคำตอบ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

3.3.3 เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับคุณลักษณะของพฤติกรรม (Behavior Traits) หรือการปฏิบัติ (Performance) ซึ่งต้องการทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีการประเมินระดับของความรูสึก

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างขึ้นตามแบบของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ และมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการ เพื่อบอกถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น จึงทำให้ไม่ได้เทียบระดับความพึงพอใจ แต่เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเพื่อเสนอเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริการและใช้สำหรับพัฒนาในการบริหารงานต่อไป

3.3.4 การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการ Index of Item Objective Congruence: IOC โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้เข้าร่วมโครงการ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวนทั้งสิ้น 30 คน และนำกลับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ ได้ผลลัพธ์เท่ากับ 0.768 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูงและไม่มีค่าความสอดคล้องภายใน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจประเด็นที่สำคัญ 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับนักศึกษาที่สมัครเข้าร่วมโครงการเป็นผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 10 คน โดยลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับคณะผู้วิจัย ซึ่งก่อนการลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ทางคณะผู้วิจัยได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและอธิบายถึงข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ จรรยาบรรณของนักวิจัยและจริยธรรมในการเก็บข้อมูล โดยทำการสุ่มสอบถามจากประชาชนที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบ

แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์หรือแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารก็ได้ โดยคณะผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามกลับทันทีและทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมา

3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสในแบบสอบถาม (Coding) และนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง แสดงด้วยจำนวนค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามและใช้วิธีการวิเคราะห์และตีความตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่เป็นข้อมูลปัญหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

3.5.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลผล คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ กระทำโดยพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ อาศัยหลักของ Millers (1970) กำหนดขนาดของค่าอันดับภาคขึ้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score) ดังนี้

3.5.4 การหาค่าอันดับภาคชั้น

$$\begin{aligned}\text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

3.5.5 การแปลผลระดับความพึงพอใจ

<u>ช่วงคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21–5.00 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41–4.20 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61–3.40 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81–2.60 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00–1.80 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.6 เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระทำโดยการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ โดยการนำค่าเฉลี่ยที่ได้ คูณด้วย 20 ผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยกตัวอย่างเช่น ค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 4.367 การแปลงเป็นคะแนนด้วยวิธีนี้ คือ 4.367×20 เท่ากับ 87.34 คะแนน เป็นต้น

3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการประเมิน โดยแบ่งการนำเสนอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งการนำเสนอผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ มีเนื้อหาครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลเทียบเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเทียบค่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นของผู้รับบริการเพื่อบอกถึงปัญหาและแนวทางต่าง ๆ

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนมาใช้บริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	142	35.50
หญิง	258	65.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเป็นเพศชายจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 21-30 ปี	8	2.00
ตั้งแต่ 31-40 ปี	34	8.50
ตั้งแต่ 41-50 ปี	102	25.50
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	256	64.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	97	24.25
สมรส	205	51.25
หย่าร้าง/หม้าย	36	9.00
แยกกันอยู่	62	15.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมา มีสถานะภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย น้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	124	31.00
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	215	53.75
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	29	7.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	25	6.25
ปริญญาโท	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมามีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท	143	35.75
ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท	237	59.25
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	42	10.50
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001–15,000 บาท จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาศัยอยู่คนเดียว	8	2.00
อาศัยอยู่ 2 คน	148	37.00
อาศัยอยู่ 3 คน	188	47.00
อาศัยอยู่ 4 คน	53	13.25
อาศัยอยู่ 5 คนขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และมีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พักอาศัย

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านตนเอง	252	63.00
บ้านเช่า/ห้องเช่า	12	3.00
อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่	131	32.75
อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พักอาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา เป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	310	77.50
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	18	4.50
หน่วยงานเอกชน	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของประเภทของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในฐานะประชาชนทั่วไป จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาใช้บริการในฐานะหน่วยงานเอกชน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และใช้บริการในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	108	27.00
2 ครั้งต่อปี	248	62.00
3 ครั้งต่อปี	32	8.00
4 ครั้งต่อปี	9	2.25
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และไปใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	360	90.00
30-60 นาที	37	9.25
1-2 ชั่วโมง	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง มากที่สุด จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงจำนวนของช่องทางสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)
ป้ายคัดเอาท์	125
ผู้นำชุมชน	342
เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	278
สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	322

จากตารางที่ 4.11 จำนวนของช่องทางสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน จำนวน 342 คน จากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 322 คน จากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 278 คน ตามลำดับ และได้รับข้อมูลจากป้ายคัดเอาท์ จำนวน 125 คน ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ**

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.75	0.41	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.73	0.47	มากที่สุด	2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.71	0.43	มากที่สุด	4
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.75	0.42	มากที่สุด	1
5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.72	0.48	มากที่สุด	3
รวม	4.73	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) รองลงมาเป็นเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$)

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.81	0.40	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.73	0.52	มากที่สุด	4
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	2
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line ไลน์ บอร์ด เป็นต้น	4.76	0.50	มากที่สุด	3
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.73	0.53	มากที่สุด	4
รวม	4.76	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการและมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะ ท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.83	0.46	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.61	มากที่สุด	4
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความระมัดระวังมิให้มูลฝอยติดเชื้อ และภาชนะบรรจุมูลฝอยติดเชื้อแตกหรือมีการ รั่วไหลตกหล่นระหว่างการขนย้าย	4.78	0.62	มากที่สุด	5
4. ผู้ขับขีและผู้ปฏิบัติงานประจำยานพาหนะมีความรู้ เกี่ยวกับมูลฝอยติดเชื้อ สามารถให้คำแนะนำ / ระงับการแพร่เชื้อหรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูล ฝอยติดเชื้อ	4.85	0.42	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.48	มากที่สุด	3
รวม	4.82	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ผู้ขับขีและผู้ปฏิบัติงานประจำยานพาหนะมีความรู้เกี่ยวกับมูลฝอยติดเชื้อ สามารถให้คำแนะนำ / ระงับการแพร่เชื้อหรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูลฝอยติดเชื้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีความระมัดระวังมิให้มูลฝอยติดเชื้อและภาชนะบรรจุมูลฝอยติดเชื้อแตกหรือมีการรั่วไหลตกหล่นระหว่างการขนย้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$)

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการ	4.75	0.48	มากที่สุด	1
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสมและทันสมัย	4.72	0.52	มากที่สุด	3
3. สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.72	0.51	มากที่สุด	3
4. มีการดำเนินการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ	4.75	0.44	มากที่สุด	1
5. มีวิธีการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสม	4.73	0.46	มากที่สุด	2
รวม	4.73	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการและ มีการดำเนินการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีวิธีการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสมและทันสมัยและสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.46	มากที่สุด	3
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.51	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.49	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$)

ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.78	0.48	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.82	0.39	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด	1
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.74	0.65	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.59	มากที่สุด	5
รวม	4.79	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) รองลงมาเป็นเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$)

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ขอรับบริการด้วยตนเองหรือให้บุคคลอื่นติดต่อขอรับบริการแทน บริการเคลื่อนที่ถึงบ้านของอส.	4.84	0.42	มากที่สุด	2
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.63	มากที่สุด	4
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.88	0.36	มากที่สุด	1
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.79	0.50	มากที่สุด	3
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.73	0.65	มากที่สุด	5
รวม	4.80	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) รองลงมาเป็นเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ขอรับบริการด้วยตนเองหรือให้บุคคลอื่นติดต่อขอรับบริการแทน บริการเคลื่อนที่ถึงบ้านของอส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$)

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.80	0.52	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.54	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.81	0.51	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.73	0.63	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.77	0.58	มากที่สุด	4
รวม	4.79	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.56	มากที่สุด	1
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย	4.77	0.57	มากที่สุด	4
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.54	มากที่สุด	2
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	2
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	4.78	0.54	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) รองลงมาเป็นเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการและมีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.52	มากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	2
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$)

ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.77	0.49	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.76	0.47	มากที่สุด	3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด	1
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.72	0.65	มากที่สุด	4
5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.66	0.64	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.39	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	3
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	2
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.74	0.66	มากที่สุด	4
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่น พับ เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.67	0.65	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ
พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม
สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการ
เปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X}=4.78$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
ที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$)

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.80	0.47	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.55	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.79	0.41	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.79	0.50	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.71	0.64	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.76	0.51	มากที่สุด	2
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย	4.81	0.53	มากที่สุด	1
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด	3
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ	4.76	0.59	มากที่สุด	2
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	4.68	0.54	มากที่สุด	4
รวม	4.75	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) รองลงมาเป็นเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการและมีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$)

ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.55	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.53	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)

ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การช่วยเหลือผู้ประสพภัยและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ	4.77	0.48	มากที่สุด	2
2. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลายครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อม	4.79	0.41	มากที่สุด	1
3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่ม OTOP กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มฝึกอาชีพประชาชนทั่วไป	4.79	0.41	มากที่สุด	1
4. มีการวางขั้นตอนการให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	1
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างต่อเนื่อง	7.72	0.57	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลายครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อม คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่ม OTOP กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มฝึกอาชีพประชาชนทั่วไปและมีการวางขั้นตอนการให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) รองลงมาเป็นเรื่อง คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การช่วยเหลือผู้ประสพภัยและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) และกลุ่ม

ตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.28 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.53	มากที่สุด	4
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.58	มากที่สุด	3
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.77	0.53	มากที่สุด	3
5. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.82	0.54	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.29 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธยาศัยดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.77	0.47	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.46	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.77	0.45	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.78	0.54	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.74	0.51	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธยาศัยดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเองและเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.30 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	2
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย	4.76	0.64	มากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.59	มากที่สุด	3
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ	4.79	0.49	มากที่สุด	1
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	4.78	0.58	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการและความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัยและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$)

ตารางที่ 4.31 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.48	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.48	มากที่สุด	2
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.31 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$)

สรุปการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.32 ตารางแสดงสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน

ประเด็น ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวมเฉลี่ย	
	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)	($\bar{X}$)	(S.D.)
1. งานบริการ ด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	4.73	0.46	4.76	0.51	4.82	0.51	4.73	0.49	4.76	0.50
2. งานบริการ ด้าน สาธารณสุข	4.79	0.50	4.80	0.52	4.79	0.56	4.79	0.54	4.79	0.53
3. งานบริการ ด้าน การศึกษา	4.75	0.55	4.75	0.53	4.77	0.52	4.75	0.54	4.75	0.53
4. งานบริการ ด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	4.77	0.48	4.78	0.52	4.77	0.48	4.77	0.57	4.77	0.51
เฉลี่ยรวม									4.77	0.51

จากตารางที่ 4.32 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการด้านที่มี ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) รองลงมาเป็นงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) และด้านที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษา มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 4.33 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการ	การแปลผล				
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	อัน ดับ
1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด	3
2. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.79	0.53	95.80	มากที่สุด	1
3. งานบริการด้านการศึกษา	4.75	0.53	95.00	มากที่สุด	4
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการซึ่งสามารถเทียบเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (95.40) เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่มีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.80) รองลงมาเป็นงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.40) และด้านที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษา มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.00)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นอื่นของผู้รับบริการเพื่อบอกถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.34 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นอื่นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม
1	การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ดงงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนาและส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของดงงานและผู้ว่างงาน	186	46.50
2	ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง	101	25.25

ตารางที่ 4.34 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นอื่นของผู้รับบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม
3	การเพิ่มสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนนทบุรี	68	17.00
4	การเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาของนักเรียนยากจนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดอบจ.นนทบุรี	53	13.25
5	การส่งเสริมอาชีพให้กับนักเรียนในการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง	40	10.00
6	อยากให้อบจ.นนทบุรี ตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	25	6.25
7	การคัดกรองผู้ติดยาเสพติดภายในชุมชนเพื่อนำไปบำบัด	22	5.50
8	การมอบอุปกรณ์เพื่อใช้ในการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น หน้ากากอนามัย หรือแอลกอฮอล์ เป็นต้น	19	4.75
9	การจัดตั้งหน่วยดูแลและติดตามผู้ป่วยติดเตียง	13	3.25
10	อยากให้อบจ.นนทบุรี ดำเนินสนับสนุน ส่งเสริมหรือจัดหาแหล่งหางานกระจายลงสู่ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง	9	2.25

จากตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นอื่นของผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย พบว่า ผู้รับบริการที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นมากที่สุดในเรื่อง การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ตกงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนาและส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของตกงานและผู้ว่างงาน จำนวน 186 ราย เรื่องควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง จำนวน 101 ราย การเพิ่มสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุภายในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 68 ราย ตามลำดับ ซึ่งสังเกตได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเรื่องปัญหาการว่างงาน ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และให้ความสำคัญต่อการให้บริการของอบจ.นนทบุรี ในกรณีพิเศษ เช่น ให้บริการนอกเวลาราชการหรือให้บริการนอกหน่วยที่ตั้ง เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 400 ชุด สามารถนำเสนอข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาคือมีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือมีสถานะภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย น้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาทจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาทจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือมีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และมีสมาชิก

ในครอบครัว 5 คนขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 มีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาเป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในฐานะประชาชนทั่วไป จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาใช้บริการในฐานะหน่วยงานเอกชน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และใช้บริการในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และไปใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง มากที่สุด จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน จำนวน 342 คน จากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 322 คน จากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 278 คน ตามลำดับ และได้รับข้อมูลจากป้ายคัดเอาท์ จำนวน 125 คน ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

1. ความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$)

2. ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$)

3. ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

4. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ซึ่งสามารถเทียบเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (95.40) เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่มีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.80) รองลงมาเป็นงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.40) และด้านที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษา มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (95.00)

5.2 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้นำเห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี

สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ 4) การอำนวยการ 5) การประสานงาน 6) การรายงาน และ 7) การงบประมาณ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านบริการและใช้สำหรับการบริหารงานต่อไป สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เช่น บริการทุกวันเสาร์แรกของเดือน เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีจุดทิ้งขยะที่เป็นขยะจากการป้องกันเชื้อโรคโควิด-19 เพื่อแยกจากขยะทั่วไป

2. งานบริการด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ หรือช่องทางออนไลน์ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการสาธารณสุข ให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น อบจ.สัญจร เป็นต้น

3. งานบริการด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรมีเบอร์สายด่วนด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาและแหล่งหารายได้ระหว่างเรียนให้กับนักเรียนในสังกัด
- ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนได้แสดงออกมากยิ่งขึ้น
- มีการสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษาและด้านกีฬา รวมทั้งจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อเยาวชนได้ดี

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรมีการส่งเสริมการฝึกอาชีพ จัดอบรมกิจกรรมเพิ่มอาชีพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและควรมีการติดตามภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ
- ควรมีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่าง ๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการ

1. การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ตกงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนาและส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของตกงานและผู้ว่างงาน
2. ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง
3. การเพิ่มสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุภายในจังหวัดนนทบุรี
4. การเพิ่มจำนวนทุนการศึกษาของนักเรียนยากจนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดอบจ.นนทบุรี
5. การส่งเสริมอาชีพให้กับนักเรียนในการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง
6. อยากให้อบจ.นนทบุรี ตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

7. การคัดกรองผู้ติดเชื้อในชุมชนเพื่อนำไปบำบัด
8. การมอบอุปกรณ์เพื่อใช้ในการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น หน้ากากอนามัย หรือแอลกอฮอล์ เป็นต้น
9. การจัดตั้งหน่วยดูแลและติดตามผู้ป่วยติดเชื้อ
10. อยากให้อบจ.นนทบุรี ดำเนินสนับสนุน ส่งเสริมหรือจัดหาแหล่งงานกระจายลงสู่ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งนี้

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจมากที่สุด (95.40) องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ควรมุ่งให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจยิ่งขึ้น ครอบคลุมภารกิจงานด้านการให้บริการทั้งหมดทุกด้าน และเสนอให้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการในทุก ๆ งาน ปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่เชื้อของโรคระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งต้องปฏิบัติตามกิจกรรมรณรงค์ตามมาตรการ Social Distancing และควรสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

5.3.4 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งถัดไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กานดา จันทรแย้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564. สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ): คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุมภูณัฐ กาศสกุล. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. เมษายน 2539.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2545. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440–2540 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2542. เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง. เชียงใหม่: โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น คณะสังคมศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอส.เอ็ม.เอส.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี”. ว. วิจัยและพัฒนาโดยองค์กรในพระบรม
ราชูปถัมภ์. 11(2): 215–227.
- ปรีชญา ฐปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียน
ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- พัฒน์ธิดา ทองไผ่. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงาน
ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครองบัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิญโญ สาร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533): 88–92.พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ.
สุทธิปริทัศน์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2554). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554. ฟ้าใส่ก๊อบปี้ อุบลราชธานี.
- _____. (2558). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558. ฟ้าใส่ก๊อบปี้ อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การบริหารการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมา
ธิราช, มปท.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
(อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151–164.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เรวัตกร สมบัติทิพย์. 2543. **การติดต่อสื่อสารในองค์การ**. กรณศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. 2536. **วิวัฒนาการของการปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์. "การทำงานเป็นทีม." วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536): 78-80
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. 2541. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น เปรียบเทียบ: อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิมล เหมือนคิด. 2540. **มนุษย์สัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554. **กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์: กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบหนึ่ง**.
- สถาบันพระปกเกล้า. 2547. **สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า..
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2543. **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ และมรุต วันทนากร. 2546. **แนวคิดด้วยฝ่ายบริหารเข้มแข็งกับการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงในประเทศ**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**.
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2564.
- สมยศ นาวิการ. 2544. **การติดต่อสื่อสารขององค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64–84.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. 2543. **สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ติเยาว์. 2541. **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และก.อบต. 2558. **ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558**.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี, 2562. **สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี**.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี, 2563. **รายงานสถิติจังหวัดนนทบุรี**.
- อภิตี วรานิชสกุล. 2545. **การสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร**. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรสุด. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB**. <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>.
- Clarke,A.C.(1957). **Consumer behavior in different aread**. New York: Harper & Ror.
- Holloway , S.A. (1951). **Marketing management**. New York: McGraw–Hill.
- Yamane, Taro. 1973. **Introductory Analysis**. 3rded. Tokyo: Harper International edition.
- Ronald L.Krannich. Mayors and Managers in Thailand. 1978. **The Struggle for Political Life in Administrative Settings**. Ohio: Ohio University.

ภาคผนวก

- ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.
- ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- ตัวอย่างบุคคลที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
- ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- รายนามคณะผู้วิจัย

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๗๘๐



สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต.
ถนนราชสีมา ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ประธาน ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน จึงขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ให้จัดทำประกาศกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่กำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ในกรณี ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด จัดทำประกาศมาตรฐานทั่วไปไม่มีเนื้อหาสาระสำคัญเช่นเดียวกับ ก.จ. , ก.ท. หรือ ก.อบต. ให้ถือว่าได้มีการให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว และมีผลใช้บังคับต่อไป ทั้งนี้ หากมีการกำหนดมาตรฐานทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่แตกต่างต้องให้ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนจึงจะสามารถประกาศใช้บังคับได้

๑.๒ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบการยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน ของทุกปี ยกเว้น ในการประเมินผลสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้ว ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๑.๓ ให้เร่งรัดพิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนตามตัวชี้วัดที่ ๖ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดที่ ๔ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอ

/๑.๔ คัดเลือก...

๑.๔ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๕ ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามองค์ประกอบที่ประกาศกำหนด

๑.๖ ให้อนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายงานผลการตรวจประเมินต่อ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทราบ

๑.๗ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและถือปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้มาใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป (พึงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๒.๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติและเงื่อนไขขององค์กรครบถ้วน ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีภายในเดือนกันยายนของทุกปี ทั้งนี้ สำหรับการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๒.๓ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินเร่งรัดศึกษา ทำความเข้าใจ และดำเนินการตามตัวชี้วัดของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒.๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำและเสนอโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดังนี้

(๑) โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖

(๒) โครงการ/กิจกรรมดีเด่น จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔

ทั้งนี้ การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนให้คณะกรรมการจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาร่วมกันกำหนดค่าคะแนนให้เป็นไปตามหลักวิชาการ และเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๕ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด คัดเลือกขึ้นบัญชีไว้ตามข้อ ๑.๔ เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล

/๒.๖ ให้องค์กร...

๒.๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติราชการ และดำเนินการจัดทำแบบ
แสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอต่อ ก.จ.จ. ,
ก.ท.จ. หรือ ก.อบต.

๒.๗ เมื่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นใดที่มีคุณสมบัติถูกต้อง และได้รับผลคะแนนการประเมินตั้งแต่ระดับ ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงจะถือว่า
มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปี สำหรับหลักเกณฑ์ อัตรา และวิธีการจ่ายให้เป็นไปตามประกาศกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและ
ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมดี คชายังยืน)

รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เลขานุการ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๓๑๒๒,๓๑๓๔

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๘๙๙๑



ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนด
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็น
รายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคล
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการประชุม
ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ
อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดเงื่อนไข
และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกรณีพิเศษ
ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดเงื่อนไข
และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒)
ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์
ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ
บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น
เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์
เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

/๑. หลักเกณฑ์...

๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมิน ทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบด้วย

๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ บัญชีบุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะขอรับการประเมิน แห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปี ไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณ ที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้พิจารณา กำหนด ระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร



/๒. ให้องค์การ...

(นายสุรเกียรติ์ ชูติฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.จ.จ. เป็นประธาน
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นอนุกรรมการ
ใน ก.จ.จ. ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.จ.จ. เป็นอนุกรรมการ
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ
ด้านการประเมินผล ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน

๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผล การประเมินให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น

- | | |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติ ราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้



(นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล)

/ผลคะแนน...

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นประธาน
- ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ


(นายสุรเกียรติ จิตะฐาน)

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกขอยางงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจกำหนดให้มีคณะอนุกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกิน กว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

- ๑) กลุ่มข้าราชการและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่
 - กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
 - กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
 - กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

- ๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่
 - กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
 - กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีมาก
 - กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...


(นายสุรเกียรติ์ ชูติฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

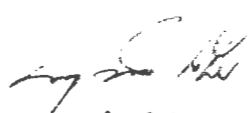
(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อกomiteกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ไว้ต่อกomiteกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก


(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด



(นายสุรเกียรติ์ จิระฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น



ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) และมาตรา ๒๔ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลในการประชุม ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒) ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ เทศบาลที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) เทศบาลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) เทศบาลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมินทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) เทศบาลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ต้องดำเนินการจัดทำบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีเทศบาลแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลทราบด้วย

๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณงบบุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวของเทศบาล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่เทศบาล และเทศบาลได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลที่ขอรับการประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) พนักงานเทศบาลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้เทศบาลยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

๒) ให้เทศบาล...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

๒) ให้เทศบาลเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาล

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และเทศบาลร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.ท.จ.
ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน | เป็นประธาน |
| ๒) กรรมการผู้แทนเทศบาลใน ก.ท.จ.
ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน | เป็นอนุกรรมการ |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.ท.จ.
ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน | เป็นอนุกรรมการ |
| ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์
ด้านการประเมินผล ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน | เป็นอนุกรรมการ |

๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด จำนวน ๕๐ คะแนน แบ่งเป็น

- | | |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วนดังนี้



(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

/ผลคะแนน...

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้เทศบาลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับเทศบาลทราบ

๓) ให้เทศบาลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการพนักงานเทศบาล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) เทศบาลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้เทศบาลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|-------------|
| - นายกเทศมนตรี | เป็นประธาน |
| - ปลัดเทศบาล | เป็นกรรมการ |
| - หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ | เป็นกรรมการ |

/มีหน้าที่...

(นายสุรเกียรติ์ รุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ เทศบาลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณากันกรอง เพื่อให้ เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใสโดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่า อัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มพนักงานเทศบาล และลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากเทศบาลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...

(นายสุรเกียรติ์ วีตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

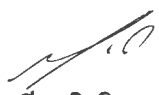
ข้อ ๕ เทศบาลใดที่ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีเทศบาลใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ไว้ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก 
(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางพนักงานเทศบาล


(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น



ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนด
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็น
รายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) และมาตรา ๒๖ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุม
ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนด
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมี
ลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการ
กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒) ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์
ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงิน
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง
และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมิน ทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์กรบริหารส่วนตำบลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ บุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์กรบริหารส่วนตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลที่จะขอรับการประเมิน แห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ของปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์กรบริหารส่วนตำบลยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมิน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่น ตามที่เห็นสมควร

/๒) ให้องค์กร...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ปลัดภาพการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วน...

๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกัน พิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.อบต.จังหวัด เป็นประธาน
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นอนุกรรมการ
ใน ก.อบต.จังหวัด ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.อบต.จังหวัด เป็นอนุกรรมการ
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ
ด้านการประเมินผล ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผล การประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น

- | | |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติ ราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น /ผลคะแนน...

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้คณะกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน
- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ



/มีหน้าที่...

(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกการรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินรางวัลเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใสโดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น

๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี (โดยสรุปเกียรติ จิตะฐาน)
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

ผู้บัญชาการสูงสุดส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...

(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้อื่นใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีไว้ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก



(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล



(นายสุรเกียรติ์ ชูติฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(คะแนนเต็ม 90 คะแนน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

อปท.อำเภอ.....จังหวัด.....

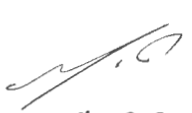
คะแนนเต็ม	30
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ☐ มากกว่าร้อยละ 90 ☐ มากกว่าร้อยละ 80 ☐ มากกว่าร้อยละ 70 ☐ มากกว่าร้อยละ 60 ☐ ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป ☐ ต่ำกว่าร้อยละ 50	5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของจำนวนโครงการจากแผนพัฒนาประจำปีที่ได้นำไปตั้งเป็นข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในปีที่ขอรับการประเมินและได้มีการดำเนินการ ☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ แผนพัฒนาสามปี ▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ▶ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ▶ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง 2. สูตรการคำนวณ $= \frac{\text{จำนวนโครงการที่ทำได้} \times 100}{\text{จำนวนโครงการทั้งหมดที่ปรากฏในแผนพัฒนาประจำปี}}$ 3. ตัวอย่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 100 โครงการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปตั้งเป็นข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและได้ดำเนินการ จำนวน 85 โครงการ $\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{85 \times 100}{100} \\ &= \text{ร้อยละ 85} \\ &= 4 \text{ คะแนน} \end{aligned}$ (นายสุรเกียรติ์ จูตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2. ผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองเมื่อเทียบกับทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ☐ เพิ่มขึ้นจากทะเบียนคุมตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไป ☐ เพิ่มขึ้นจากทะเบียนคุมไม่เกินร้อยละ 5 ☐ มากกว่าร้อยละ 90 ☐ มากกว่าร้อยละ 80 ☐ ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป ☐ ต่ำกว่าร้อยละ 70	5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าภาษี และค่าธรรมเนียม แล้วนำจำนวนรายมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนรายทั้งหมดในทะเบียนคุมภาษี หรือข้อมูลจากแผนที่ภาษี 2. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ ทะเบียนคุมภาษี หรือค่าธรรมเนียม ▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย ▶ รายงานแสดงรายรับรายจ่าย ▶ งบแสดงฐานะการเงิน (ปิดบัญชีรายรับรายจ่าย) 2. สูตรการคำนวณ $= \frac{\text{จำนวนผู้ชำระภาษีที่เก็บได้} \times 100}{\text{จำนวนรายทั้งหมด}}$ 3. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ชำระภาษี และค่าธรรมเนียมทั้งหมดในทะเบียนคุม จำนวน 250 ราย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมได้จริงทั้งหมด จำนวน 220 ราย คิดเป็นคะแนน $\text{คำนวณ} = \frac{100 \times 220}{250}$ $= \text{ร้อยละ 88}$ คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน
3. ผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน ☐ ไม่เกินร้อยละ 100 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50 (นายสุเกียรติ จิตะฐาน)	5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน ณ วันสิ้นปีงบประมาณของปีที่ขอรับการประเมิน โดยใช้อัตราการเบิกจ่ายงบลงทุนเปรียบเทียบกับวงเงินงบลงทุนทั้งหมดในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปีจะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ ทั้งนี้ไม่รวมถึงงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง 2. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			➢ รายงานแสดงรายรับรายจ่าย ➢ ฎีกาเบิกเงินงบประมาณรายจ่าย 2. สูตรการคำนวณ $= \frac{\text{เงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่เบิกจ่าย} \times 100}{\text{วงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนทั้งหมด}}$ 3. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีงบลงทุนทั้งหมด จำนวน 15,500,000 บาท ณ วันที่ 30 กันยายน อปท. มีการเบิกจ่ายเงินลงทุน จำนวน 12,700,000 บาท $\text{คำนวณ} = \frac{12,700,000 \times 100}{15,500,000}$ $= \text{ร้อยละ 81.94}$ คะแนนที่ได้ = 4 คะแนน
4. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่บูรณาการร่วมกับ อปท. หรือหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ ☐ มีจำนวน 6 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป ☐ มีจำนวน 5 โครงการ/กิจกรรม ☐ มีจำนวน 4 โครงการ/กิจกรรม ☐ มีจำนวน 3 โครงการ/กิจกรรม ☐ มีจำนวน 2 โครงการ/กิจกรรม ☐ มีจำนวนต่ำกว่า 2 โครงการ/กิจกรรม	5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่มีการบูรณาการหรือดำเนินการร่วมกับ อปท. อื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยต้องมีเนืองานเป็นของ อปท. เองไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ➢ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ➢ MOU ➢ รูปถ่าย 2. ตัวอย่าง 2.1 โครงการความปลอดภัยทางถนน 2.2 โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด 2.3 โครงการให้ความรู้ด้านกฎหมาย และการประณีประนอม 2.4 โครงการบ่อฝังกลบขยะ 2.5 โครงการพระราชดำริ 2.6 โครงการปิดทองหลังพระ ฯลฯ  (นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
5. จำนวนโครงการ/กิจกรรมซึ่งเป็นการริเริ่มที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน ☐ มีจำนวน 5 โครงการขึ้นไป ☐ มีจำนวน 3 - 4 โครงการ ☐ มีจำนวน 1 - 2 โครงการ ☐ ไม่มี	5 4 3 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ริเริ่มหรือคิดเองเท่านั้น โดยอาจเป็นโครงการริเริ่มใหม่ หรือโครงการที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน ๕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ▶ รูปถ่าย วิดีโอ ▶ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 2. ตัวอย่าง 2.1 โครงการเศรษฐกิจพอเพียง 2.2 โครงการ Big Cleaning Day 2.3 โครงการลดโลกร้อน ฯ ล ฯ
6. ผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดย อบท. เสนอโครงการ/กิจกรรมจำนวน 1 โครงการ ภายในเดือนกันยายนของทุกปีต่อคณะกรรมการจังหวัดพิจารณา ซึ่งโครงการที่เสนอต้องมีความสอดคล้อง และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์จังหวัด พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนน โดยกำหนดค่าคะแนนไม่เกิน 5 คะแนน  (นายสุรเกียรติ ฐิตะฐาน)	5		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอพร้อมตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนตามที่คณะกรรมการจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาร่วมกันกำหนดค่าคะแนน ๕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ แผนพัฒนาจังหวัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ▶ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ▶ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ▶ ฎีกาเบิกเงินงบประมาณรายจ่าย ▶ รายงานการประชุม ▶ รูปถ่าย 2. ตัวอย่าง 2.1 โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2.2 โครงการด้านสิ่งแวดล้อม 2.3 โครงการด้านคุณภาพชีวิต ฯ ล ฯ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

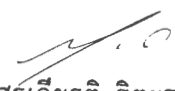
ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่น ๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน ➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			2. สูตรการคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ 3. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90 $\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{295}{4} \\ &= 73.75\% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$
2. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☐ ในวันหยุดราชการ และนอกเวลาราชการ ☐ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ ☐ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ☐ ไม่มีการให้บริการ  (นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น	3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ (วันเสาร์หรืออาทิตย์) หรือนอกเวลาทำงานปกติในรอบปีที่เสนอขอรับการประเมิน ☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ คำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ ➢ ประกาศประชาสัมพันธ์ ➢ แบบคำร้องยื่นเรื่องต่าง ๆ ➢ รูปถ่าย ➢ ฎีกาเบิกจ่ายงบประมาณ ฯ ล ฯ 2. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ เฉพาะวันเสาร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นต้นไป เฉพาะงานทะเบียนเท่านั้น คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
3. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ 3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนทราบ ☐ มี 5 ช่องทางขึ้นไป ☐ มี 2 – 4 ช่องทาง ☐ ไม่มี	2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ หรือการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อ โดยจะต้องเป็นการเผยแพร่ในรอบปีที่ขอรับการประเมิน ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ทาง Facebook , Line ➢ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน ➢ สื่อประชาสัมพันธ์ทางจอภาพดิจิทัล ➢ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ บ้ายโปสเตอร์ ➢ ประกาศ ➢ การประชาสัมพันธ์ ➢ การเผยแพร่ผ่านวิทยุ โทรศัพท์ เสียงตามสาย นสพ. ➢ การจัดงานแถลงข่าว ฯลฯ 2. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเป็นประจำผ่านช่องทาง ได้แก่ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน สื่อประชาสัมพันธ์ทางจอภาพดิจิทัล และเสียงตามสาย คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน
3.2 การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ☐ มีช่องทาง ☐ ไม่มีช่องทาง  (นายสุรเกียรติ รุฐิฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น	1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ทาง Facebook , Line ➢ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน ➢ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ➢ ตู้รับฟังความคิดเห็น ➢ สายด่วน

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			๖ ล ๖ 2. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และตู้รับฟังความคิดเห็น คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน
3.3 การนำข้อร้องเรียน และความเห็นของประชาชนไปประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าว ☐ มี ☐ ไม่มี	1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำข้อร้องเรียน และความเห็นของประชาชนไปดำเนินการวางแผน หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็วและเหมาะสมหรือไม่ และดำเนินการแก้ไขอย่างไร ๕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ข้อร้องเรียนของประชาชน ➢ ผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหา ➢ รูปถ่าย ➢ หนังสือแจ้งถึงผู้ร้องให้ทราบ 2. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2558 ว่าถนนเข้าหมู่บ้านไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ และหลุมรางอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นได้ ต่อมาสัปดาห์ถัดไป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และตัดหญ้าริมทาง พร้อมทั้งได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน
4. ระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี อปท. ดำเนินการเสนอโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญของท้องถิ่น จำนวน 1 โครงการต่อคณะกรรมการจังหวัด และดำเนินการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด 4.1 ความโดดเด่นและความยั่งยืนหรือข้อจำกัดของโครงการ			ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากโครงการดีเด่นหรือสำคัญของ อปท. ที่ได้ตกลงไว้กับคณะกรรมการจังหวัด โดยโครงการที่เสนอต้องเป็นโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญ และมีลักษณะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี และมีความยั่งยืนต่อเนื่อง สำหรับเกณฑ์การประเมินเป็นไปตามที่กำหนด  (นายสุรเกียรติ์ รุจิตรฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
4.1.1 ลักษณะความโดดเด่นของโครงการ ☐ เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 4 ข้อขึ้นไป ☐ เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 3 ข้อ ☐ เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 2 ข้อ ☐ ไม่มีการดำเนินการโครงการในลักษณะดังกล่าว  (นายสุรเกียรติ์ สิตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น	1 0.75 0.50 0		เกณฑ์การประเมิน 1.1 เป็นโครงการที่ อบท. ได้ริเริ่มขึ้นมาใหม่หรือพัฒนาต่อยอดขึ้นใหม่ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากการดำเนินงานของ อบท. อื่นในเขตจังหวัด 1.2 เป็นโครงการที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมีจำนวนผู้รับประโยชน์จากโครงการมากพอหรือเป็น/สำคัญพอที่จะแสดงให้เห็นว่าโครงการนี้มีประโยชน์ มีความเหมาะสม และคุ้มค่า 1.3 เป็นโครงการที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชน/ภาคประชาชน ในการตัดสินใจร่วมกันและร่วมมือกันในการดำเนินงานกับ อบท. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ 1.4 เป็นโครงการที่สามารถเป็นต้นแบบให้กับ อบท. หน่วยงาน/องค์กร ต่าง ๆ ได้ 1.5 เป็นโครงการที่ได้รับสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญาหรือมาตรฐานอื่นที่ได้รับการรับรองจากทางราชการ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ โครงการ และรายละเอียด ▶ แผนพัฒนาสามปี ▶ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ ▶ รายงานการประชุม ของชุมชน หรือภาคประชาชน ▶ เป็นศูนย์การเรียนรู้ ▶ หลักฐานการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญา ▶ ใบแสดงการรับรองมาตรฐาน ▶ ใบแสดงการรับรางวัล
4.1.2 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ☐ มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ จำนวน 5 ข้อขึ้นไป ☐ มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ จำนวน 3 – 4 ข้อ ☐ มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการไม่เกิน 2 ข้อ ☐ ไม่มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดในการดำเนินงาน	1 0.75 0.50 0		เกณฑ์การประเมิน 1. ความไม่พร้อมของพื้นที่ในการดำเนินงาน 2 ต้องทำความเข้าใจหรือขอความร่วมมือกับประชาชน หน่วยงานอื่น หรือพื้นที่ข้างเคียง 3. มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้ 4. ต้องมีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม 5. ต้องบริหารโครงการภายใต้ข้อจำกัด งบประมาณ หรือบุคลากร 6. ต้องได้รับการรับรองการประเมินมาตรฐานจาก องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			7. เป็นโครงการที่มีความยุ่งยากหรือมีข้อจำกัดนอกเหนือจากปัจจัยข้างต้นระบุ..... ✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ บันทึกความร่วมมือ (MOU) ➢ ข้อบัญญัติท้องถิ่น ➢ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ➢ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ➢ ผู้รับผิดชอบโครงการ ➢ ใบแสดงการรับรองมาตรฐาน
4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม 4.2.1 จำนวนประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์ ☐ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์เกินกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป ☐ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90 ☐ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 80 ☐ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ต่ำกว่าร้อยละ 70	1 0.75 0.50 0		✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ รายชื่อผู้เข้าร่วมตามกลุ่มเป้าหมาย หรือประชาชนผู้ได้รับประโยชน์ ➢ การยืนยันข้อมูลจากผู้นำท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ➢ ผลลัพธ์ของโครงการ
4.2.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินโครงการ ☐ ประชาชนมีความพึงพอใจในโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ☐ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนโดยคณะกรรมการที่มีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ ☐ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ ☐ ไม่มีการดำเนินการใด ๆ	1 0.75 0.50 0		✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ➢ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  (นายสุรเกียรติ์ สิริฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนหัว :

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
4.2.3 การนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน โปรตรระบุเรื่อง..... ☐ นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 3 เรื่องขึ้นไป ☐ นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 2 เรื่อง ☐ นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 1 เรื่อง ☐ ไม่มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุง	0.50 0.40 0.30 0		✎ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ ข้อเสนอแนะ และปัญหาในการดำเนินโครงการ ▶ ผลการแก้ไขปัญหา
4.2.4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ☐ มีการขยายผล หรือเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ อปท. อื่น ☐ มีการแลกเปลี่ยนรู้หรือขยายผลภายในองค์กร ชุมชน โดยมีการนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม ☐ มีช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานองค์ความรู้ต่อสาธารณะ ☐ ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ อปท. อื่น	0.50 0.40 0.30 0		✎ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ เป็นศูนย์การเรียนรู้ ▶ เผยแพร่ผลงานทางวิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ ▶ หนังสือขออนุญาตศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ▶ หนังสือเชิญเป็นวิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้
4.2.5 เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชนหน่วยงาน/องค์กรต่างพื้นที่ อปท. ☐ มีเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบบันทึกข้อตกลง (MOU) ☐ มีเครือข่ายพหุภาคี (ภาคประชาชน หน่วยงาน/องค์กร) เพื่อดำเนินโครงการระหว่างพื้นที่อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม ☐ มีความร่วมมือระหว่างประชาชน หน่วยงาน/องค์กรต่างพื้นที่ อปท. และมีความต่อเนื่อง ☐ ไม่มีความร่วมมือ	1 0.75 0.50 0		✎ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ บันทึกข้อตกลง (MOU) ▶ รายชื่อเครือข่าย หน่วยงาน หรือองค์กรที่เข้าร่วม  (นายสุรเกียรติ รุฑตะวาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ 4.3.1 ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ☐ มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ และได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีเงินเหลือจากการดำเนินงานมากกว่าร้อยละ 5 ของงบประมาณที่ตั้งไว้ ☐ มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ แต่ได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ☐ มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ และได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ☐ มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ แต่ได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.50 0.40 0.30 0		✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ➢ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย ➢ โครงการและรายละเอียดเป้าหมาย  (นายสุรเกียรติ รุทยาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
4.3.2 ความยั่งยืนของโครงการ ☐ มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 3 ข้อ ☐ มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 2 ข้อ ☐ มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 1 ข้อ ☐ ไม่มีการดำเนินการต่อเนื่อง	0.50 0.40 0.30 0		เกณฑ์การประเมิน 1. มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรเข้ามารับผิดชอบโครงการอย่างต่อเนื่อง ชัดเจนเป็นรูปธรรม 2. สามารถเป็นต้นแบบและขยายผลหรือเผยแพร่ไปสู่สาธารณะในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ 3. มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องโดยไม่รับค่าตอบแทน ✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงาน ➢ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย ➢ เป็นศูนย์เผยแพร่การเรียนรู้
4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน 4.4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ ร่วมคิด/ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินงานโครงการ ☐ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในบางขั้นตอนของการดำเนินโครงการ	0.50		✍ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ แผนผังขั้นตอนการดำเนินโครงการ ➢ รายงานการประชุมเวทีประชาชน ➢ หนังสือเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมโครงการ ➢ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เสียงตามสาย

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
☐ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน เช่น ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้ความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของ อปท. ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ☐ ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ☐ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในโครงการ	0.40 0.30 0		
4.4.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการ ☐ ดำเนินการได้ 3 ข้อ ☐ ดำเนินการได้ 2 ข้อ ☐ ดำเนินการได้ 1 ข้อ ☐ ไม่มีการดำเนินการใด	0.50 0.40 0.30 0		เกณฑ์การประเมิน 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ โดยมีประชาชนร่วมเป็นกรรมการ 2 มีการติดตามประเมินผลโครงการโดยคณะกรรมการ 3. มีการติดตามประเมินผลโดยภาคประชาชน/องค์กรชุมชน (ที่ไม่ใช่คณะกรรมการ) ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น > คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ > รายงานการติดตามประเมินผลของคณะกรรมการ > รายงานการติดตามประเมินผลของของภาคประชาชน องค์กร หรือชุมชน



(นายสุรเกียรติ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

คะแนนเต็ม	15
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. การประหยัดพลังงาน(ค่าไฟฟ้า) โดยลดปริมาณการใช้ลงร้อยละ 10 ของปริมาณการใช้มาตรฐาน ☐ ลดลงร้อยละ 10 ☐ ลดลงร้อยละ 6 ขึ้นไป ☐ ลดลงร้อยละ 2 ขึ้นไป ☐ ลดลงไม่เกินร้อยละ 2  (นายสุรเกียรติ จิตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น	3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากการประหยัดค่าไฟฟ้าเทียบกับค่ามาตรฐานที่ได้จากการประมวลผลของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดย อปท. ต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลด้านพลังงานผ่าน WWW.e-Report.energy.go.th เป็นประจำทุกเดือน และครบทุกขั้นตอนที่กำหนด ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ ผลคะแนนประเมินจาก WWW.e-Report.energy.go.th ▶ ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบว่าเป็นไปตามข้อเท็จจริงหรือไม่ ▶ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า 2. สูตรการคำนวณ $= \frac{(90\% \text{ ของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน}) - \text{ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง}}{\text{ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง}}$
2. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ☐ ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายในวันที่ 15 ส.ค. และผ่านสภา 3 วาระ ภายในเดือน ส.ค. ☐ ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายในวันที่ 15 ส.ค. และผ่านสภา 3 วาระ ภายในเดือน ก.ย. ☐ ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายใน 15 ส.ค. ☐ เสนอสภาท้องถิ่นหลังวันที่ 15 ส.ค.	3 2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นได้ยื่นเสนอข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อสภาท้องถิ่น ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ หนังสือยื่นเสนอญัตติ ▶ รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น ▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
3. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาประจำปี ☐ เสร็จภายในเดือนมิถุนายน ☐ เสร็จหลังเดือนมิถุนายน	2 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นได้ยื่นเสนอแผนพัฒนาประจำปีต่อสภาท้องถิ่นภายในระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			➢ หนังสือยื่นเสนอ ➢ รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น ➢ แผนพัฒนาประจำปี
4. ระดับความสำเร็จของการจัดซื้อจัดจ้างงบลงทุนของโครงการที่มีมูลค่าสูงสุด ☐ มีเงินเหลือจ่าย ☐ ไม่มีเงินเหลือจ่าย	3 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลประกาศจัดซื้อจัดจ้างของงบลงทุนที่มีมูลค่าวงเงินโครงการสูงสุดในปีที่ขอรับการประเมิน ว่ามีเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ➢ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ➢ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง
5. ระดับความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ อปท. (e - LAAS) ☐ มีการบันทึกข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ☐ มีการบันทึกข้อมูลครบถ้วน และจัดทำย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ☐ มีการบันทึกข้อมูลย้อนหลังแต่ไม่เป็นปัจจุบัน ☐ มีการบันทึกข้อมูลอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ☐ ไม่มีการบันทึกข้อมูล	4 3 2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลการบันทึกข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ อปท. (e - LAAS) ณ วันสิ้นปีงบประมาณของปีที่ขอรับการประเมิน ทุกระบบว่าข้อมูล จำนวนครบถ้วน และเป็นปัจจุบันหรือไม่ ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ รายงาน หรือเอกสารที่พิมพ์จากระบบ e - LAAS ➢ โปรแกรม e - LAAS  (นายสุรเกียรติ รุฒิชาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. การบริหารทรัพยากรบุคคล 1.1 มินโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ☐ มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ แต่ไม่ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ ไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาเชิงคุณภาพ ดังนี้ 1. มีกระบวนการการจัดทำ การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน/ภายนอก (SWOT) ตลอดจนการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร 2. มินโยบายด้านโครงสร้างการบริหาร นโยบายเกี่ยวกับผลผลิตหรือประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล 3. มินโยบายด้านอัตรากำลังและการบริหารอัตรากำลัง 4. มินโยบายด้านการสร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ หรือองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 5. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ แผนอัตรากำลังสามปี ▶ จากการชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนการจัดทำจากผู้รับผิดชอบ
1.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ยัง ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ดังนี้ 1. มีการดำเนินการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี 2. มีการวิเคราะห์ค่างาน และจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน 3. มีการกำหนดสมรรถนะ (Competency) และใช้ประกอบการสรรหา แต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่ง 4. มีการวิเคราะห์ผลผลิตประสิทธิภาพ(Productivity) และกระบวนการทำงาน (Workflow analysis) 5. มีการสำรวจและปรับปรุงสวัสดิการในองค์กร 6. มีการพัฒนาเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี 7. มีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ 8. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			➢ แผนอัตรากำลังสามปี ➢ การชี้แจง หรืออธิบายผลสำเร็จจากผู้รับผิดชอบ ➢ สถิติการภายในองค์กรนอกเหนือจากของทางราชการ ➢ หลักฐานการสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง
1.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคล ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร ดังนี้ 1. มีการนำสมรรถนะมาประกอบในการพัฒนา 2. มีการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม (Training Needs Assessment) 3. มีการจัดทำแผนฝึกอบรมรายตำแหน่ง (Training Roadmap) และมีการดำเนินการตามแผนจริงครอบคลุมอย่างน้อย 80% ของบุคลากรทั้งหมด 4. มีการดำเนินการตามประมวลจริยธรรม 5. มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม (Return on Investment in Training) 6. มีกระบวนการจัดทำแผนงานด้าน KM ที่เหมาะสมกับองค์กร ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ แผนการฝึกอบรม ➢ จากการชี้แจงหรืออธิบายจากผู้รับผิดชอบ ➢ ข้อมูลสำรวจความต้องการฝึกอบรม ➢ KM ของ อปท. ➢
1.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคล ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ มีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้ 1. มีช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ 2. มีกิจกรรมส่งเสริม หรือช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ในกรณีที่มิได้รับความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล 3. มีการสนับสนุนด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. มีกิจกรรมพัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพที่เกี่ยวข้องด้านทรัพยากรบุคคล 5. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ✗ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ

(นายสุเกียรติ วิตะฐาน)

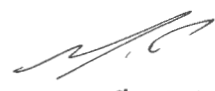
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ โครงการหรือกิจกรรม รูปถ่าย ▶ ข้อเท็จจริงสถานที่ทำงาน ▶ หนังสือร้องเรียน
2. การจัดการสารสนเทศ 2.1 ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ ของ อปท. ☐ มีระบบครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ☐ มีระบบสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรแต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ ☐ ไม่มีระบบที่สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร	3 2 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. มีระบบการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามหรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร 2. มีระบบการรายงานผล และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย 3. มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร และจัดการความเสี่ยง 4. มีการนำระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน 5. มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้าน Competency ของบุคลากรทุกตำแหน่งที่องค์กรต้องการและที่บุคลากรทุกคนมีอยู่ (Competency Inventory) 6. มีระบบสารสนเทศที่เก็บข้อมูลทะเบียนประวัติบุคลากรอย่างครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน 7. ระบบสารสนเทศที่สามารถ Share ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรได้ 8. มีการนำระบบสารสนเทศมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร (เช่น การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและผู้รับบริการภายในองค์กร หรือลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการ) 9. มีระบบ Back Office ที่สามารถ Share ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรได้ 10. มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			➢ การแสดงผลรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลจากระบบสารสนเทศ
2.2 มีการจัดแผนแม่บทสารสนเทศ (IT Master Plan) ☐ มีการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศของ อบท. ☐ ไม่มีการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศ	2 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำแผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบท. ✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ แผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2.3 มีระบบฐานข้อมูลที่รวดเร็วและค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย ☐ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย และจัดอย่างเป็นระบบ ☐ ไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ	2 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ 1. สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบท. สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี (ต้องมีตัวอย่างการนำมาใช้) 3. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (ต้องมีตัวอย่างการนำมาใช้ประกอบการสื่อสารองค์ความรู้จริง) 4. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของ อบท. ✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ➢ ตรวจสอบการใช้งานจริง ➢ ตัวอย่างฐานข้อมูลจากระบบ
3. การลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ให้ อบท. ดำเนินการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 1 โครงการ เสนอต่อนายก อบท. เห็นชอบ และประเมินผลตามตัวชี้วัด ดังนี้			 (นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
3.1 การมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการในเรื่องที่ให้บริการประชาชน ☐ มีการมอบอำนาจ ☐ ไม่มีการมอบอำนาจ	1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีการออกคำสั่ง การมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณาเห็นชอบ อนุญาต หรืออนุมัติ ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ โครงการ และรายละเอียด ▶ คำสั่ง ▶ ฐานกฎหมาย หรือกฎที่มอบอำนาจ
3.2 การแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อลดขั้นตอนหรือปรับปรุงการให้บริการและรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ☐ มีการแต่งตั้งคณะทำงาน และมีการลดขั้นตอน หรือปรับปรุง หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ☐ มีการแต่งตั้งคณะทำงาน แต่ไม่มีการลดขั้นตอน หรือปรับปรุง หรือรักษามาตรฐานระยะเวลา ☐ ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงาน	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการดังกล่าว ๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ▶ โครงการ และรายละเอียด ▶ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานที่เป็นปัจจุบัน ▶ รายงานการประชุม ▶ สรุปผลการดำเนินงาน
3.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ☐ มีการอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ช่องทางขึ้นไป ☐ มีการอำนวยความสะดวก จำนวน 1 - 4 ช่องทาง ☐ ไม่มีช่องทางการอำนวยความสะดวก  (นายสุรเกียรติ์ วีตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น	2 1 0		ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างไร ดังนี้ 1. มีแผนผังแนะนำขั้นตอนยื่นเรื่องติดต่อราชการ 2. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือผู้รับผิดชอบคอยให้คำแนะนำในการติดต่อ 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ 5. มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น 6. มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ แผนผังขั้นตอนการยื่นเรื่อง ➢ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการยื่นเรื่อง ➢ จุดติดตั้งกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ➢ จุดกรอกคำร้องและตัวอย่าง ➢ คำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงาน



(นายสุรเกียรติ์ ชีตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วน ๒๖๖



ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น
เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนด
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็น
รายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗
เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ และคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี
ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ
หลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล
ประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี เรื่อง กำหนดเงื่อนไข
และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกรณีพิเศษ
ฉบับลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์
ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ
บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตาม
หลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมินทุกด้านฯ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่างๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบด้วย

๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแบบบุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะขอรับการประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

/๒) ให้องค์การ...

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.จ.จ. เป็นประธาน
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นอนุกรรมการ
ใน ก.จ.จ. ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.จ.จ. เป็นอนุกรรมการ
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ
ด้านการประเมินผล ที่ ก.จ.จ. คัดเลือกจำนวน ๑ คน
- ๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิภาพ คะแนน ๓๐ คะแนน
- มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ คะแนน ๒๕ คะแนน
- มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ คะแนน ๑๕ คะแนน
- มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร คะแนน ๒๐ คะแนน

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

/(๔) การประเมิน...

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ--ตามมิติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการพร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| - นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด | เป็นประธาน |
| - ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด | เป็นกรรมการ |
| - หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ | เป็นกรรมการ |

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการและรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มข้าราชการและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

/๒) กลุ่มพนักงานจ้าง...

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ
แบ่งเป็น ๓ ระดับได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับที่ดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ไว้ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายชนม์ชื่น บุญญานุสาสน์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี

ประธานกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถาม ฉบับที่ 1

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

“งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ”

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

☐ อาศัยอยู่คนเดียว☐ 2 คน☐ 3 คน☐ 4 คน☐ 5 คนขึ้นไป

7. ที่พักอาศัย

☐ บ้านตนเอง☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง☐ บ้านพักสวัสดิการ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้รับบริการ

☐ ประชาชนทั่วไป☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ☐ หน่วยงานเอกชน

2. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

☐ 1 ครั้งต่อปี☐ 2 ครั้งต่อปี☐ 3 ครั้งต่อปี☐ 4 ครั้งต่อปี☐ 5 ครั้งต่อปี☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี

3. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด

☐ ไม่เกิน 30 นาที☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที☐ ตั้งแต่ 2-3 ชั่วโมง☐ ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป

4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือพิมพ์☐ วิทยุชุมชน☐ ป้ายคัทเออร์☐ แผ่นพับใบปลิว☐ ผู้นำชุมชน☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line☐ สถานศึกษา☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย 1 หมายถึงน้อยที่สุด

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม					
5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ					
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความระมัดระวังมิให้มูลฝอยติดเชื้อและภาชนะบรรจุมูลฝอยติดเชื้อแตกหรือมีการรั่วไหลตกหล่นระหว่างการขนย้าย					
4. ผู้ขับขีและผู้ปฏิบัติงานประจำยานพาหนะมีความรู้เกี่ยวกับมูลฝอยติดเชื้อ สามารถให้คำแนะนำ / ระงับการแพร่เชื้อหรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูลฝอยติดเชื้อ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการ					
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสมและทันสมัย					
3. สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
4. มีการดำเนินการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ					
5. มีวิธีการเก็บ ขน มูลฝอยติดเชื้อที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม ฉบับที่ 2

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

“งานบริการด้านสาธารณสุข”

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

☐ อาศัยอยู่คนเดียว☐ 2 คน☐ 3 คน☐ 4 คน☐ 5 คนขึ้นไป

7. ที่พักอาศัย

☐ บ้านตนเอง☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง☐ บ้านพักสวัสดิการ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้รับบริการ

☐ ประชาชนทั่วไป☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ☐ หน่วยงานเอกชน

2. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

☐ 1 ครั้งต่อปี☐ 2 ครั้งต่อปี☐ 3 ครั้งต่อปี☐ 4 ครั้งต่อปี☐ 5 ครั้งต่อปี☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี

3. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด

☐ ไม่เกิน 30 นาที☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที☐ ตั้งแต่ 2-3 ชั่วโมง☐ ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป

4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือพิมพ์☐ วิทยุชุมชน☐ ป้ายคัทเอ้าท์☐ แผ่นพับใบปลิว☐ ผู้นำชุมชน☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line☐ สถานศึกษา☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย 1 หมายถึงน้อยที่สุด

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม					
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ขอรับบริการด้วยตนเอง หรือให้บุคคลอื่นติดต่อขอรับบริการแทน บริการเคลื่อนที่ถึงบ้านของอสม.					
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน ศึกษาค้นคว้า กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ					
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม ฉบับที่ 3

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

“งานบริการด้านการศึกษา”

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

☐ อาศัยอยู่คนเดียว☐ 2 คน☐ 3 คน☐ 4 คน☐ 5 คนขึ้นไป

7. ที่พักอาศัย

☐ บ้านตนเอง☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง☐ บ้านพักสวัสดิการ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้รับบริการ

☐ ประชาชนทั่วไป☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ☐ หน่วยงานเอกชน

2. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

☐ 1 ครั้งต่อปี☐ 2 ครั้งต่อปี☐ 3 ครั้งต่อปี☐ 4 ครั้งต่อปี☐ 5 ครั้งต่อปี☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี

3. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด

☐ ไม่เกิน 30 นาที☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที☐ ตั้งแต่ 2-3 ชั่วโมง☐ ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป

4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือพิมพ์☐ วิทยุชุมชน☐ ป้ายคัทเออร์☐ แผ่นพับใบปลิว☐ ผู้นำชุมชน☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line☐ สถานศึกษา☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย 1 หมายถึงน้อยที่สุด

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม					
5. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
4. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ					
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม ฉบับที่ 4

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

“งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม”

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

☐ อาศัยอยู่คนเดียว☐ 2 คน☐ 3 คน☐ 4 คน☐ 5 คนขึ้นไป

7. ที่พักอาศัย

☐ บ้านตนเอง☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง☐ บ้านพักสวัสดิการ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้รับบริการ

☐ ประชาชนทั่วไป☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ☐ หน่วยงานเอกชน

2. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

☐ 1 ครั้งต่อปี☐ 2 ครั้งต่อปี☐ 3 ครั้งต่อปี☐ 4 ครั้งต่อปี☐ 5 ครั้งต่อปี☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี

3. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด

☐ ไม่เกิน 30 นาที☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที☐ ตั้งแต่ 2-3 ชั่วโมง☐ ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป

4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือพิมพ์☐ วิทยุชุมชน☐ ป้ายคัทเออร์☐ แผ่นพับใบปลิว☐ ผู้นำชุมชน☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line☐ สถานศึกษา☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย 1 หมายถึงน้อยที่สุด

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ					
2. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลายครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อม					
3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่ม OTOP กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มฝึกอาชีพประชาชนทั่วไป					
4. มีการวางขั้นตอนการให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างต่อเนื่อง					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
5. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนดี กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีความสะดวกในการเดินทางสำหรับติดต่อขอรับบริการ					
2. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความเพียงพอและความทันสมัย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. มีการจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ					
5. ความสะอาด และความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตัวอย่างบุคคลที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

งานบริการด้านการศึกษา



ชื่อ-สกุล

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์

นางสาวศิริรักษ์ เกตุเผือก

135/33 หมู่ 2 ตำบลไทรมา

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

062-3094000

งานบริการด้านสาธารณสุข



ชื่อ-สกุล
ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์

นางสาวกัญญนิษฐ์ นวสภาพร
191/5 หมู่ 1 ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
065-55163692

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ชื่อ-สกุล

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์

นายกฤตศักดิ์ ทรัพย์วิสุทธิ

บ้านเลขที่ 25/321 หมู่ 8 ตำบลบางเขน

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

099-2292210

งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



ชื่อ-สกุล

นายศรศักดิ์ น้อยฉิม

ที่อยู่

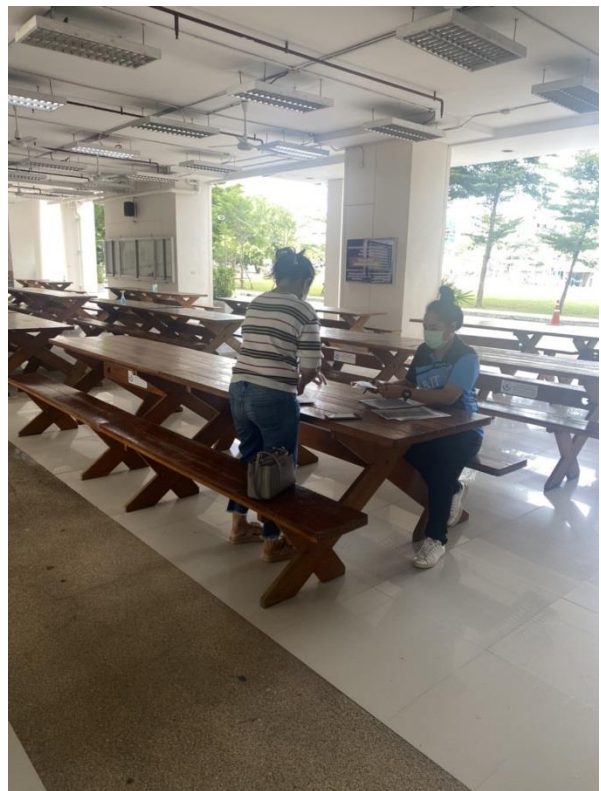
บ้านเลขที่ 341/108 หมู่ 10 ตำบลบางกร่าง

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

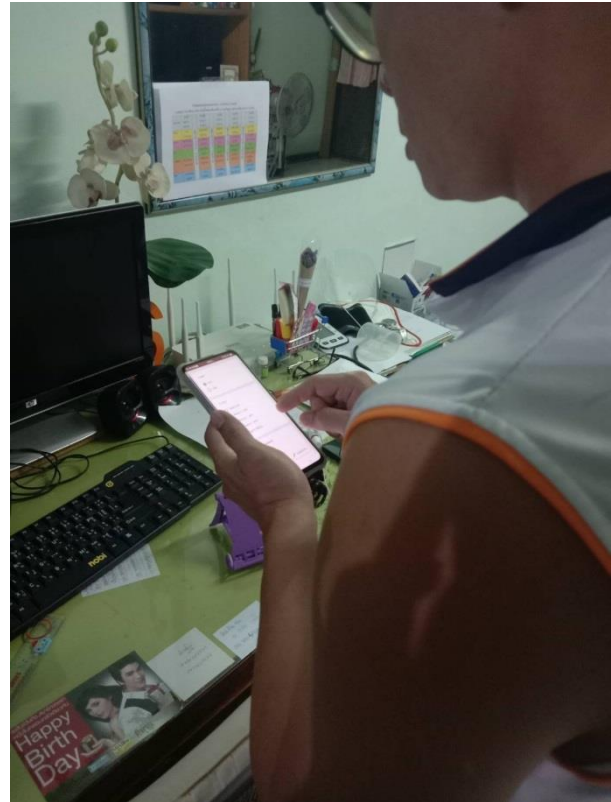
เบอร์โทรศัพท์

090-9100281

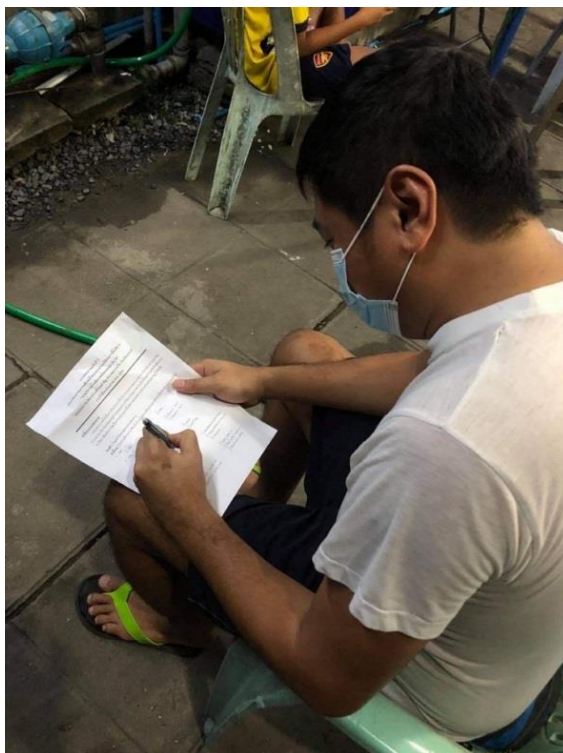
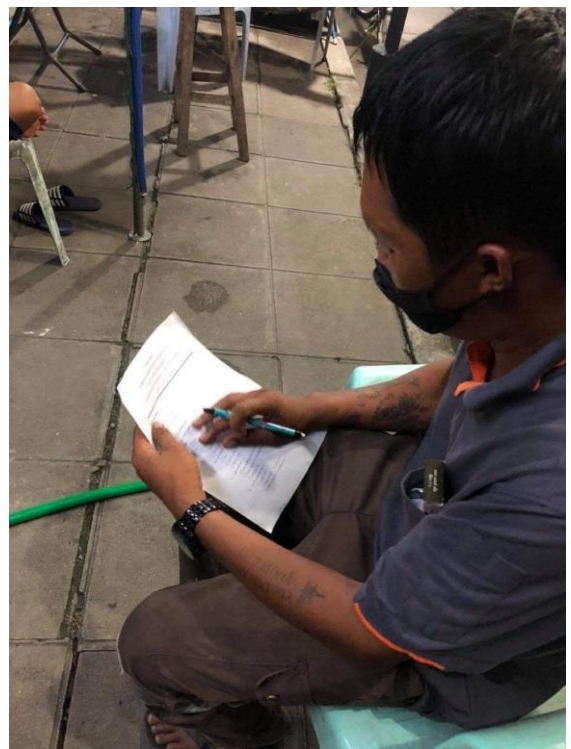
ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



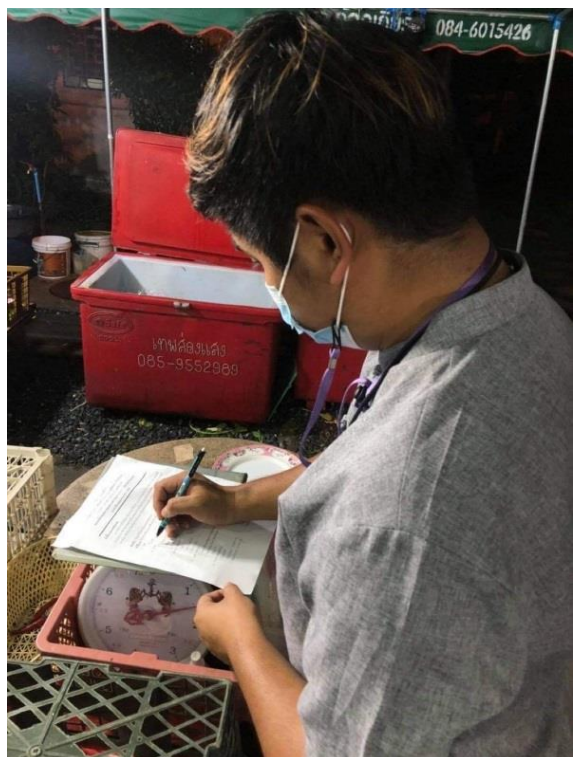
ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



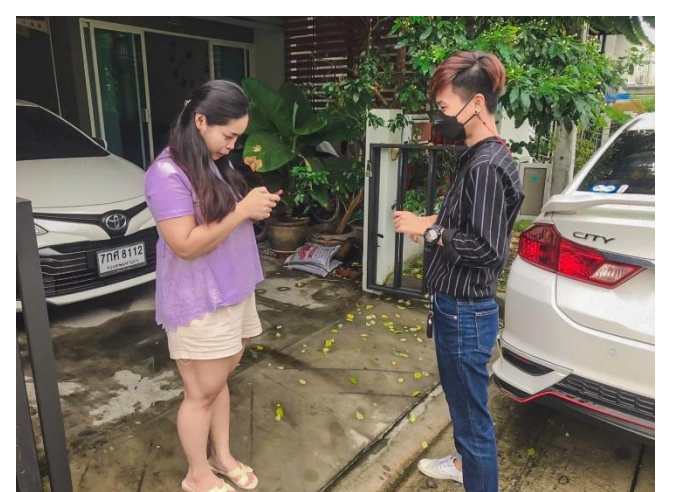
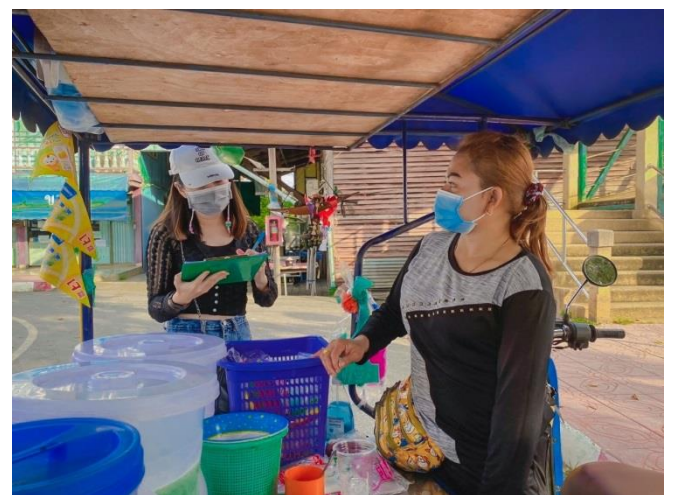
ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



รายนามคณะผู้วิจัย

ผศ.สุรัชย์	एमอักษร	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ธนธร	จงศิริจิตต์ศักดิ์	อาจารย์	หัวหน้านักวิจัย
ผศ.ดร.กัลยา	ตันมณี	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.ดร.ดาร์รัตน์	โพธิ์ประจักษ์	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.ดร.ณัฐพัชร์	ลาภบำรุงวงศ์	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.ศิริพร	มาลัยเปีย	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.จันทร์วัฒน์	อัศรเมธานนท์	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.มงคล	ณ ลำพูน	อาจารย์	นักวิจัย
ผศ.กัลยานี	นุ้ยฉิม	อาจารย์	นักวิจัย
ดร.ภาวัต	ธนสารแสนล้าน	อาจารย์	นักวิจัย
ดร.ภาครัช	เพลิดพริ้ง	อาจารย์	นักวิจัย
ดร.นุชรัตน์	นุชประยูร	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์ธาริณี	วนารักษ์พิทักษ์	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์ชิตชญา	จันทเพ็ชร	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์นัฐกานต์	ทิพย์โสทธิ	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์บุญจรัตน์	นิรโคก	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์กนกวลี	คงสง	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์ไพฑูรย์	จันทร์เรือง	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์จงกลณี	ลิ้มประภัสสร	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์สุวัฒน์	สุวัฒนาชัยวงศ์	อาจารย์	นักวิจัย
อาจารย์อังสนา	ผ่องสุข	อาจารย์	นักวิจัย

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี
เลขที่ 144 ถนนนนทบุรี 1 ตำบลสวนใหญ่
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
โทรศัพท์. 02 526 0409
โทรสาร. 02 526 0409
www.rmutsb.ac.th