



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลสามชุก

อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ





กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลสามชุกที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานคณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในฉนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตันท์ บุญมีคณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ2561 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และต้องขอขอบพระคุณ ดร.ศราวุธ สังข์วรรณะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการตลอดจนให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสามชุกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสามชุกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม2561



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานโดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ2561 ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 30 คน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 60 คนสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4งานบริการคิดเป็นร้อยละ 95.05



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-2
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-17
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-25
บริบทเทศบาลตำบลสามชุก	2-42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-52
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-1
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4-9
งานด้านสาธารณสุข	4-16
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-30



	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	ข-1
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	
ภาพแสดงการดำเนินงานบริการสาธารณะ	
ภาพแสดงการเก็บข้อมูลในพื้นที่	
ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1)การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2)การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3)การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4)การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5)การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6)การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชูกจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชน



มีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่างๆในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสามชุกซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านสาธารณสุข 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามชุก ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสามชุก เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

- 1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3)งานด้านสาธารณสุข
- 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน



ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ 1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านสาธารณสุข 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานโดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	38 คน
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	จำนวน	6,562 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	6,562 คน
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	121 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

ระยะเวลาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้งปีงบประมาณ 2561 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชুকจังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการ



ให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆมีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีหัวข้อและรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทเทศบาลตำบลสามชุก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาองค์กรพัฒนานโยบายหรือเพื่อการวางแผนในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กรหรืออาจประเมินเฉพาะด้านอาทิเช่นการประเมินผลโครงการการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานต่างๆในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชนจึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กรรวมทั้งหลักวิชาการต่างๆในการประเมินผลได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผลในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975: 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่างๆก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่างๆกันอาทิ



นักจิตวิทยาได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึงกระบวนการต่างๆของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้นๆเพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983: 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปีค.ศ.1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกาซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับองค์การพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอนโดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆเช่นการมอบหมายงานให้ทำการประเมินโครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอนการใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977: 26)

1.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า Evaluation แปลว่าการประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่างๆกันเช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดการตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979 : 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984: 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978 : 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่างโดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายในและหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973 : 220)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลักข้อที่น่าสังเกตก็คือกลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษนิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือคำ “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่าสิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไรได้รับผลสำเร็จอะไรและส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด



ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกาไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมินที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกันดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วงค.ศ.1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกันแม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอนก็ยังใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่องการประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัดเน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ความเที่ยงตรงของการวัดความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัดตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุปรวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ2. การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมินดังนี้

ในช่วงปีค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียนจากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกันไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกันจากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่าในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพจากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้นักเรียนอย่างจริงจังแนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่าการประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคมเพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคมรวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบายแผนงานไปปฏิบัติโครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่ากระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะถูกประเมินกับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมินดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถจัดให้หมดสิ้นไปได้

ดังนั้นในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจึงอาจมองในแง่ของการประเมินในแง่ของการวัดหรืออาจใช้กระบวนการทางการวิจัยซึ่งมีการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลโดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน



หัวข้อ	การ	การ
เป้าหมายของการศึกษา	ต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ต้องการความรู้ใหม่ที่เป็นข้อเท็จจริง
แนวทางการศึกษา	ค้นหาผลที่เป็นไปได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกะ	ค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะศึกษาจากข้อมูลเชิงประจักษ์เชิงคุณภาพหรือเชิงประวัติศาสตร์
ผลการศึกษา	คุณค่าการใช้ประโยชน์	ข้อความรู้ที่สรุปได้
การนำไปใช้	เป็นแนวทาง/ทางเลือกในทางปฏิบัติ	นำไปสู่การสร้างทฤษฎีและการแก้ปัญหา
เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ	ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Creditability) และก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน	อิงความตรงภายในและความตรงภายใน (Internal Validity and External Validity)

ในปัจจุบันความต้องการของการประเมินก็เพื่อการตัดสินคุณค่าของงานหรือเพื่อเตรียมข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ต่อเนื่องให้ได้ผลดียิ่งขึ้นดังนั้นในการประเมินจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 3 องค์ประกอบคือ 1) เกณฑ์ 2) กระบวนการ 3) เทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

1.2 ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีของการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าจนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้



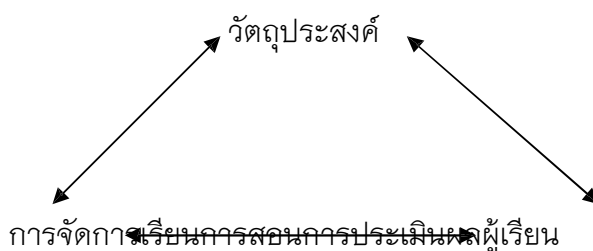
การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรที่ขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถกระทำสิ่งใด ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้นอยู่ที่การกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ 2 จากวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้วจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่าผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างและมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่คุณผู้เรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้วกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้นในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนากระบวนการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ.1963 ครอนบาคได้เขียนบทความชื่อ “Course Improvement Through Evaluation” โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษาซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียนการพัฒนาคุณภาพของครูในแนวคิดของครอนบาคการประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้นแต่ควรมีมาตรการอื่นๆประกอบด้วยแนวทางการประเมิน 4 แนวทางคือ



1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่การศึกษาภาวการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนเช่นการสังเกตการณ์ใช้สื่อการซักถามนักเรียนในขณะที่สอนฯลฯซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน
2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอบคลุมให้ความสำคัญต่อคะแนนรายช้อมูลมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับโดยให้ทัศนะว่าคะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไปดังนั้นการวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน
3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีความสำคัญเช่นกันการวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธีเช่นการสัมภาษณ์การตอบแบบสอบถามและอื่นๆ
4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงานหรือภาวการณ์เลือกศึกษาต่อในสาขาต่างๆเพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอนเพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model) ในค.ศ.1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมินไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมินเป้าหมายการประเมินก็คือการตัดสินใจคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมินการประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงานกิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้นๆผลจากการประเมินสามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้นจึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่าการประเมินเพื่อการปรับปรุง
2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลงเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรมหรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจึงเรียนการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญคือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลรวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงานเช่นเป้าหมาย



โครงสร้างวิธีการตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานความเชื่อจาก
สาธารณชนรวมทั้งข้อมูลอื่นๆในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ
คุณภาพของงาน/กิจกรรมหรือสิ่งอื่นๆแต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่ง
เป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนินการประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงานหรือ
โครงการที่ให้ผู้รับบริการ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของสเตกเป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลายๆแหล่งเพื่อนำมาจัดให้เป็น
ระบบระเบียบและมีความหมายในการประเมินสเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมินเรียกว่า
โมเดลเคาน์ทิแนนซ์(Stake's Countenance Model) ดังภาพประกอบ

	ความคาดหวัง (Intents)	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observation)	มาตรฐาน (Standards)	การตัดสินใจ (Judgments)
หลักการ (Rational)		สิ่งที่นำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents)		
		การปฏิบัติ (Transactions)		
		ผลผลิต (Outcomes)		
	เมตริกบรรยาย (Description Matrix)		เมตริกตัดสินคุณค่า (Judgments Matrix)	

โมเดล เคาน์ทิแนนซ์ของสเตก

โมเดลของสเตกมีมิติการประเมิน 2 มิติคือ

1. มิติในแนวตั้ง

สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึงภาวะของสิ่งต่างๆที่เป็นอยู่ก่อนก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการ
กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา

การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึงภาวะของการกระทำการเคลื่อนไหวหรือการจัดกิจกรรม
ใดๆตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน



ผลผลิต (Outcomes) หมายถึงผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

2. มิติในแนวนอน

2.1 ส่วนของการบรรยายหมายถึงภาวะที่เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะเกิดขึ้นโดยสามารถสังเกตได้ภาวะในส่วนของการบรรยายสามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ 2 ส่วนคือ

2.1.1 ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวังหรือที่วางแผนไว้เพื่อต้องการให้เกิดขึ้น

2.1.2 ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

2.2 ส่วนของการตัดสินหมายถึงภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมินซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อยคือ

2.2.1 เกณฑ์ได้แก่ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใดๆที่สังเกตได้และเพื่อระบุว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

2.2.2 การเลือกตัดสินใจได้แก่ผลที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใดๆที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

แนวคิดและโมเดลชิปในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปีค.ศ.1971สตัฟเฟิลบีมและคณะได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมินซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

สตัฟเฟิลบีมได้นิยามการประเมินว่าหมายถึงกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการรวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้นมาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ

สตัฟเฟิลบีมได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม(Context Evaluation: C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใดๆมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผลรวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นการชี้ประเด็นปัญหาตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความเหมาะสมความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางานรวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน



4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้นรวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบเลิกขยายหรือปรับเปลี่ยนโครงการ

1.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen: 1993) ได้แสดงไว้ว่าการประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับดังนี้

1. ประเมินการวางแผนการวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการการวางแผนจะช่วยให้กระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีตปัจจุบันและอนาคต

2. ประเมินโครงการโดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือการกำหนดโครงการโดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กันการประเมินผลโครงการจึงหมายถึงการรวบรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบายนโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้นำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตนโยบายจึงเป็นแนวทางกว้างๆซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้างๆตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรการประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับได้แก่การประเมินในการกำหนดนโยบายการพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์การการประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้นดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวางดังนั้นการประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิตการประเมินผลผลิตที่พบบากก็คือในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่างๆว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไรปัจจุบันในการบริหารภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐการ



ประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับแล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้นๆก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุดและนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจพัฒนาและการลงทุนต่อไปโดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลายเช่น John D. Millet (1954: 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960: 80) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับMillet คือพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต(output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบวกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = O - I / S$$

E= Efficiency คือประสิทธิภาพของงาน

O= Output คือผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I= Input คือปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= Satisfaction คือความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peeterson and Plowan (อ้างถึงในกนกรัตน์คุ้มบัวและคนอื่นๆ: 2542: 18) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ(effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้าน



การเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือต้นทุนคุณภาพปริมาณเวลาและวิธีการในการผลิต

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้คือ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531: 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึงความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530: 511) ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่จะให้เกิดผลในการงานและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545: 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึงการเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กรสำหรับอินทราธิรัฐสาย (2534: 20 อ้างถึงในชาญวิทย์กุลสังข์, 2545: 16) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุดเพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลาแรงงานวัสดุและอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประพันธ์สุหาร (อ้างถึงในกนกรัตน์คุ้มบัวและคนอื่นๆ, 2542: 19) กล่าวว่าการทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุดและการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงินประหยัดแรงงานประหยัดเวลาและคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ดินปรัชญาพทุทธิและไกรยุทธธีรตยาคีนันท์ (2537: 12-14) พบว่าความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายหมายถึงการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหารหมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิมหรือทำงานด้วยความรวดเร็วหรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ภิญโญสาร (2539: 24) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึงการกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุดซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วยคือสวัสดิการต้องดีและประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ไม่ใช่เสียประโยชน์ซึ่งหมายความว่าองค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้



เช่นการปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่าเงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources)และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าประหยัดรวดเร็วมีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

นอกจากนี้วัชรพุกษากุลนันท์ (2550: 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึงการปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็วใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิมคุ้มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thingright)

งานประกันคุณภาพวิทยามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ประสิทธิภาพหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการกล่าวคือประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน ประสิทธิภาพหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

ยุวนุชกุลชาติ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำให้หนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร(resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุดประสิทธิผล(effectiveness) คือความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้



จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การโดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุดประหยัดทั้งเวลาแรงงานวัสดุสิ่งของและอื่นๆ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึงความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกันหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L. Morphet (อ้างถึงในจันทรานีสงวนนาม, 2536: 14) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆในองค์การ
10. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ

สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงในอนุกุลเยี่ยงพฤษภาวัลย์, 2535: 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบทุกระบบทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์



3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุดมิใช่ตามลำดับขั้นรับผิดชอบ
 4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงานความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มีความสามารถ
 5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยมพูดกันรู้เรื่องเปิดเผย
 6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
 7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูงแต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
 8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
 9. คนในองค์กรพัฒนาตนเองตลอดเวลา
- ในการทำให้องค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นพะยอมแก้วกำเนิด (2532: 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้ประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจนวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติเทคนิควิธีโดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงานใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
4. การติดตามควบคุมนิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงานรายงานและประชาสัมพันธ์

2.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Becker and D.Neuhauser (1975: 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากรเช่นคนเงินวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (opensystem) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอนมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้นหรือมีความไม่แน่นอน



2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในปี 1978 Katz and Kahn (1978: 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผลประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึงบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆคือการฝึกอบรมประสบการณ์ความรู้สึกลูกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย.

นอกจากนี้ Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดยวิรัชตันติวิระวิทยา. (2553: 27-29) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า "ต้นค้นหาความเป็นเลิศ: ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำของโลกโดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จคือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกันคือการทำองค์การให้คล่องตัวการทดลองปฏิบัติและการทำระบบให้ง่าย

2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการคุณภาพและความเชื่อถือรวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า

3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship) บริษัทได้ให้ความมีอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการและได้



พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสินค้าหรือบริการแปลกๆใหม่ๆอยู่เสมอรวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิดค้นสิ่งแปลกๆใหม่ๆอีกด้วย

4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทดีเด่นได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจังเช่นให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับรวมทั้งได้ใช้มาตรการต่างๆในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลาอันเป็นผลทำให้บริษัทดีเด่นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างเห็นได้ชัด

5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Valuedriven) ผู้บริหารของบริษัทดีเด่นจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริงๆมิใช่นั่งบริหารงานอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้นและพยายามปลุกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีต่างๆเพื่อให้เกิดแรงผลักดันร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the knitting) บริษัทดีเด่นจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้นเพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มากและอาจกระทบกระเทือนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้วจะสังเกตได้ว่าความคิดนี้เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวางและอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่หรือที่เรียกกันว่า Economy of scales คือความเชื่อที่ว่าใหญ่กว่าก็ยิ่งทำให้ต้นทุนถูกลง

7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดาพนักงานอำนวยการหรือส่วนกลางมีจำกัด (Simple form andlean staff) บริษัทดีเด่นได้จัดองค์การของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่ายคือสายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่จึงทำให้พนักงานอำนวยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปดวยนอกจากนี้บริษัทดีเด่นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านอำนวยการ

8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัทดีเด่นได้เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้าคุณภาพของสินค้าและบริการการสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตองและการต้องคิดค้นสิ่งแปลกๆใหม่ๆเป็นต้นขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงาน of พนักงานด้วยการมีวินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ



3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคือตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดแต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor;S.E. (1967: 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของตำแหน่งการต่องขององค์การหมายถึงความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อมอีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อมอีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M. Gross (1972: 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัวและการรักษาสภาพตั้งนี้กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์งามสะอาด (2551: 1) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณจะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพจะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน



วรัทพฤทษากุลนันท์ (2550: 1) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ผูกคาคัดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษาศาสนสถานเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างถึงใน วชิรินชวัญพะงุ่น, 2553: 1) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงแนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใดการประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้พรชัยเชื้อชาติ (2546: 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการหลายท่านดังนี้

Fiedler (1967: 9) กล่าวว่าประสิทธิผลคือการที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977: 55) กล่าวว่าประสิทธิผลคือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่างคือความสามารถในการผลิตขวัญการปฏิบัติตามแบบอย่างการปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ธงชัยสันติวงศ์ (2535: 3) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดินปรัชญพฤทธิ (2536: 130) ระบุว่าประสิทธิผลหมายถึงระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์วิศาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิผลคือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิผลคือความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต

- วัดจากแรงงานเป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิตประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนเจ้าหน้าที่

- อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน



2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน

- วัดจากต้นทุนเป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{จำนวนผลผลิต}}{\text{จำนวนต้นทุน}}$$

ประสิทธิภาพคือความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์

$$\text{ประสิทธิผล} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของการทำงาน}}{\text{จำนวนต้นทุน}}$$

- ประสิทธิภาพเชิงต้นทุนเป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.2 การวัดประสิทธิผลขององค์การ

Talcott Parsons (1964: 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch (1967: 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่งจึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่าทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่างๆของสภาพแวดล้อมซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกันทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่างให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970: 18-19) ให้ความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ



ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Theodore Caplow (1964 :119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดียวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้นโดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง(Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(Integration)
3. ความสมัครใจ(Voluntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล(Achievement)

Seldin (1988: 24) ให้ความเห็นว่าการวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไปเป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิตกับเป้าหมายที่ได้รับไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักการอันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การเช่นวัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ- ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผลซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์ผู้ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างธงชัยสันติวงศ์ (2535: 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคนโดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน



กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายคนพร้อมๆกันวิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อมๆกันโดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่นๆในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่นๆมี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผลแล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอกโดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมินจะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อนกล่าวคือ (พิทยาบรรวัฒนา, 2531: 71-77)

1.เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ(Actual goals) ปกติแล้วเป้าหมายทางการขององค์การมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่จำเป็นต้องเป็นผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใครทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายองค์การอาจมีที่มาที่แตกต่างกันออกไปและไม่จำเป็นต้องมาจากระดับบริหารระดับสูงสุดแต่เป้าหมายองค์การอาจมาจากสมาชิกขององค์การฝ่ายอื่นๆก็ได้

3. องค์การทั่วไปไม่มีเป้าหมายหลายๆเป้าหมายไปพร้อมๆกันบางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน

4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายๆเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหนมิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติปรากฏว่าการจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมากและอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยต่อว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วยองค์การจะมีเป้าหมายระยะสั้นเป้าหมายระยะกลางเป้าหมายระยะยาวจึงเกิดปัญหาว่าเป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การโดยสรุปแล้วผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานานและก็คง



ยังมีประโยชน์อยู่บ้างแต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่างๆที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้วถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

3.3 การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้นทำให้นักวิชาการเพ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์การนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การและถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่นๆขององค์การเช่นปัจจัยนำเข้ากระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์บุคคลต่างๆในสภาพแวดล้อมตลอดเวลาในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ

เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์การที่มีประสิทธิผลได้แก่องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกกว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การองค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ(The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของน่านิจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไรและมีผลประโยชน์อย่างไรนั้นดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้นต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกันด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่างๆของผู้ประเมินผลองค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัด



ประสิทธิผลขององค์การแบบไหนตัวอย่างเช่นสมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูงฝ่ายนักบริหารงานระดับกลางฝ่ายปฏิบัติงานหลักฝ่ายสนับสนุนฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้คาร์มณเพียรภายลุน (2548: 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุดโดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจนให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้นๆ ตัวอย่างเช่นวัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงานได้แก่การประสานกิจกรรมต่างๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ต่ำลงและผลผลิตจากการดำเนินการนั้นๆ สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไปแต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กันเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่าตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใครหรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดองค์การที่มีประสิทธิผลจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายการมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไรและจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ มีจำนวนเท่าใดใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใดหรือระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด



6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึงการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่าใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้างพร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคนซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้นๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกันแต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่บุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่บุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่างในการทำงานเมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำๆก็จะเกิดทักษะขึ้นมาผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลายๆด้านแล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การเป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษานอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้วยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้วยังมีหลักการจัดการองค์การอื่นๆอีกมากมายที่ได้กล่าวถึงในที่นี้ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัลเช่นในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่างๆอีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัยอย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม



4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลางแต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลางดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคลมีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกำกับของส่วนกลางแทน (นันทวัฒน์บรรมานนท์, 2552 : 23)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตยโดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึงการปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใดๆของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่างๆของประชาชนเอาไว้อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆเกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย(Carré de MALBERG, 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญเพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควรสาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่ที่การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครองซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการด้วยกันได้แก่ (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2540 : 5)

ประการแรกนิติรัฐเป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครองแต่ที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่างๆได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์การเจ้าหน้าที่ของรัฐเพราะภารกิจของรัฐคือการดำรงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวมในบางกรณีรัฐ



จำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชนแต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐได้ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใดๆของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้นจึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไรจากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ก็นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า**หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง (Principle of legality of administrative actions)** หมายความว่ารัฐบาลหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใดๆที่อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจและต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE ,1980 : 23-24) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจการกระทำของฝ่ายปกครอง

ประการที่สองสำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วย กล่าวคือหากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้วกฎหมายเช่นว่านี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่รัฐสภานั้นคือกฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติหากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะเห็นว่ากฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนหากรัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการอ้างไว้ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะรัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วยจากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ก็นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า**หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมาย(Principle of Constitutionality of legislation)**หมายความว่าบรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควรให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไรนอกจากนี้จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วย



หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นหมายความว่ารัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐและหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกรเจริญธนาวัฒน์, 2550 : 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้นจะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนดแต่ยังหมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็ต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วยจึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือกฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำเช่นไรก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจการที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของราษฎรองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้นจึงกล่าวได้ว่าในนิติรัฐนั้นกฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์วิศรุตพิชญ์, 2538 : 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพราษฎรซึ่งเห็นวาทนถุกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้เป็นไปตาม**หลักการคุ้มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ (rechtswegsgarantie)** ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่ารัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่างๆของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายและการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญจะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติโดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดีหรือควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ดีอาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกต่างหากจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้เช่น



ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครองหรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางรัฐธรรมนูญเป็นต้นโดยองค์การตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่าความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์การตุลาการนั่นเอง (บรรเจิดสิงคะเนติ, 2547: 328-329)

4.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะแต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ โดยกลุ่มแรกคือกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่จริยธรรมในการบริหารราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สองคือกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองกฎหมายที่ให้ความสำคัญคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้นดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.2.1 จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึงธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีเมตตาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัชวิรัชนิภาวรรณ, 2547 :33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่นปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมาเช่นปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้องปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคมด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้นโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่



จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองข้าราชการและพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่”

จริยธรรม 7 ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงามจึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริหาร
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางตัวให้เหมาะสม
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช้และไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

4 .2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.

2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองความต้องการของประชาชนซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้นปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 วรรคสามที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชนการเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ด้วยเหตุนี้ในปลายปีพ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้คือ

- (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน



- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลายและส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาคด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อเปลี่ยนแปลงโอน สงวนระงับหรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราวเช่นการสั่งการการอนุญาตการอนุมัติการวินิจฉัยอุทธรณ์การรับรองและการรับจดทะเบียนแต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎนอกจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ (มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ. 2539)

เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง

1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆที่เหมาะสมจะทำให้การดำเนินงานทางปกครองเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมายซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ได้แก่
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น
 - 1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย
 - 1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้วจึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง
 - 1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ทั้งนี้แล้วแต่กรณี



1.6 เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครองเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมีอำนาจใช้มาตรการต่างๆตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้บังคับการให้บรรลู่วัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น

2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ
3. อำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชนและ
4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้

กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลางที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่างๆทุกฉบับได้แก่

1. ขั้นตอนการเตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง
2. ขั้นตอนการเตรียมการและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎ
3. การดำเนินการใดๆในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้เช่นการบังคับทางปกครอง

ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้

1. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้โดยเฉพาะและหลักเกณฑ์ที่ประกันความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ก็ให้ถือตามกฎหมายฉบับอื่น

2. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์โต้แย้งไว้อย่างใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

3. กฎหมายฉบับนี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐเช่นรัฐสภาคณะรัฐมนตรีหรือองค์กรที่ใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญและการทำกิจกรรมบางอย่างของรัฐเช่นการพิจารณานโยบายของนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีเป็นต้น

4. กรณีบังคับทางปกครองหากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่จะเกิดผลได้ดีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็บังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

กล่าวโดยสรุปคือพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลางทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

4.2.4 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทาง



ปกครองหรือหน้าที่ทั่วไปหากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นคือหากหน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกหน่วยงานดังกล่าวยอมไต่เบี่ยงเอากับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวนและในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย

การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจนอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วยทั้งนี้ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วยจนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหารเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง(จารุพงศ์ เรืองสุวรรณและเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 215-223)

ด้วยเหตุนี้การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสมอีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบแต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคนดังนั้นรัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปีพ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น

2. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบแต่ละคนโดยมิให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

4.2.5 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปโดยยากแนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อนายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2534 คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ.ขึ้นร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้งจนกระทั่งต่อมาในปี



พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวนหลีกภัยเป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้นคณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมายกร่างกฎหมายกำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่างๆในหน่วยงานของรัฐซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารจนกระทั่งในปีพ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชวลิตยงใจยุทธเป็นนายกรัฐมนตรีร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 10 กันยายนพ.ศ. 2540 (จารุพงศ์ เรืองสุวรรณและเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 230)

ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ฝ่ายพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าวโดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมีใช้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้วต้องเปิดเป็นหลักฐานการปกปิดเป็นข้อยกเว้นหากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้วจะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ.2540 ว่า "...ในระบอบประชาธิปไตยการให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริงอันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้นสมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รู้ข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชนทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วยประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกันจึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้"

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใสและทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วยนอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนมาตรา 56 และมาตรา 57 ถึงหลักของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ว่า



“มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นเว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมสุขภาพอนามัยคุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่นและมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคมเศรษฐกิจการเมืองและวัฒนธรรมการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์การวางผังเมืองการกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดินและการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชนให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

4.3. คดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้การปกครองตามหลักนิติรัฐนั้นนอกจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายแล้วการปฏิบัติราชการตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องถูกตรวจสอบได้อีกด้วยซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการตรวจสอบโดยองค์กรตุลาการ(Rechtswegsgarantie) ทั้งนี้เพราะองค์กรตุลาการเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการ (Court of Judicial Authority) ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์กรตุลาการต้องประกอบด้วย (วรพจน์วิศรุตพิชญ์, 2544: 56)

1. องค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการหรือศาลนั้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. คำวินิจฉัยขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดเป็นที่สุดไม่อาจถูกกลับหรือแก้ไขโดยองค์กรใดๆได้อีกแม้แต่ตัวองค์กรที่ได้ทำคำวินิจฉัยเองถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อมมีสิทธิแต่เพียงอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวต่อองค์กรอื่นที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าขององค์กรผู้ออกคำสั่งเดิมหากองค์กรสูงสุดได้อ่านคำสั่งตามกฎหมายแล้วคู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิและหน้าที่ต่อกันอย่างไรให้คู่ความฟังแล้วคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อม “เสร็จเด็ดขาด” หรือ “เป็นที่สุด” (Finality)

3. กระบวนการใช้อำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทขององค์กรนั้นจะต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผย (Publicity) คือเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้าฟังการพิจารณาคดีได้การพิจารณาโดยลับจะมีได้ต่อเมื่อมี



กฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนซึ่งถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนโดยให้แต่ละฝ่ายมีสิทธินำพยานมาสืบสนับสนุนข้ออ้างข้อเถียงของตนและหักล้างข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเต็มที่

4. คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรนั้นต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งของตน (Duty to give reasons) เสมอคือการแสดงข้อเท็จจริงและมีข้อกฎหมายที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้องค์กรดังกล่าวมีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยเช่นนั้น

5. องค์กรนั้นต้องมีความเป็นกลางหรืออีกนัยหนึ่งคือ “ปราศจากอคติลำเอียง” (Freedom from bias) ซึ่งองค์กรนี้จะต้องมีความเป็นกลางได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ความเป็นอิสระ (Independence) ไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับขององค์กรอื่นใดโดยเฉพาะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะมีผลปฏิบัติได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อการกระทำของรัฐทุกองค์กรซึ่งรวมถึงการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรตุลาการที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารนั่นเอง

สำหรับปัญหาการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดว่าอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กำหนดประเภทคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

“มาตรา 9 ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎคำสั่งหรือการกระทำอื่นใดเนื่องจากการกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้นหรือไม่สุจริตหรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควรหรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากกฎคำสั่งทางปกครองหรือคำสั่ง



อื่นหรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

(6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง...”จากบทบัญญัติข้างต้นสามารถจำแนกคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (ประสาทพงษ์สุวรรณ, 2551 : 10-34)

1.คดีฟ้องขอให้เพิกถอนคำสั่งทางปกครองหรือกฎที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Recourse en annulation) ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) คดีประเภทนี้เกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือ

เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งทางปกครองหรือกฎโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้นหรือไม่สุจริตหรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควรหรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบคดีประเภทฟ้องเพิกถอนคำสั่งนี้จะมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการทำนิติกรรมทางปกครอง (การออกกฎและคำสั่งทางปกครอง) โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกล่าวอ้างว่านิติกรรมนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเหตุต่างๆตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ตัวอย่างเช่น

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่อ.34/2549 (พันเอก (พิเศษ) มานะเกษรศิริ) วินิจฉัยได้ว่า กฎหมายที่เป็นแหล่งที่มาของอำนาจไม่ได้ให้อำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะที่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพของประชาชนฝ่ายปกครองย่อมไม่มีอำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะดังกล่าวองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกข้อบัญญัติกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจเรียกผู้ควบคุมและผู้จัดการโรงแรมผู้พักและผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบอันเป็นบทบัญญัติที่มีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจข้อบุดิดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่อ.61/2549 (เทศบาลนครระยอง) วินิจฉัยว่าการออก หนังสือเวียนของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่



กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะจึงมีลักษณะเป็นกฎตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองพ.ศ. 2542 แต่ตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณได้ในรูปแบบของการตราเป็นระเบียบข้อบังคับ ดังนั้นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงชอบที่จะต้องปฏิบัติตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ดังนั้นการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยออกเป็นหนังสือเวียนฉบับพิพาทจึงไม่ชอบด้วยรูปแบบนอกจากนี้การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 โดยผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ออกหนังสือเวียนฉบับพิพาทโดยกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมซึ่งจะเป็นไปตามความริเริ่มของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 หรือของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นขัดต่อความเป็นอิสระของเทศบาลและกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นการออกหนังสือเวียนกระทรวงมหาดไทยฉบับพิพาทในส่วนของเนื้อหาจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการกระทำทางกายภาพ (Acte physique) หรือการปฏิบัติการ (Opération) ของฝ่ายปกครอง (ไม่ใช่นิติกรรมทางปกครอง) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและขอให้ศาลสั่งห้ามการกระทำดังกล่าวเช่นการที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารดำเนินการรื้อถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตและไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายได้หรือการที่เจ้าพนักงานจราจรใช้รถยนต์ของทางราชการยกรถยนต์ของเอกชนที่จอดอยู่ ณ ที่ห้ามจอดเป็นต้น

3. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

คดีประเภทนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำการแล้วได้ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรในการพิพาทภาคีศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนดตัวอย่างเช่น

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 106/2544 (นายใหญ่ปิ่นแก้ว) วินิจฉัยว่าผู้ฟ้องคดีได้ร้องทุกข์ต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ให้ดำเนินคดีกับนายเซนแต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กลับไม่ดำเนินการกับนายเซนกับใช้ตำแหน่งให้คุณให้โทษแก่นายเซนโดยไม่ดำเนินคดีที่นายเซนทำร้ายร่างกายผู้ฟ้องคดีนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ฟ้องคดีได้แย้งว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรอันเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2)



4. คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากกฎคำสั่งทางปกครองหรือคำสั่งอื่นหรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรตามมาตรา 9วรรคหนึ่ง (3)

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้คดีนั้นเป็นคดีละเมิดทางปกครองคือจะต้องเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐและการกระทำละเมิดนั้นเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎออกคำสั่งทางปกครองหรือออกคำสั่งอื่นหรือเป็นการกระทำละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรเช่นกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นใช้อำนาจไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการกระทำโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยยาหรืออาหารใช้อำนาจในการยึดอายัดหรือตรวจค้นและเกิดความเสียหายขึ้นถือเป็นการละเมิดทางปกครองตัวอย่างเช่นการกระทำละเมิดที่เกิดจากการกระทำในการอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นการทำถนนขุดลอกคูคลองการก่อสร้างอาคารอยู่ในอำนาจของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 187/2546 (พ.จ.อ.ณพพรพันธุ์เยี่ยมกับพวก) วินิจฉัยว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดว่าจ้างบริษัทศรีภูมิการโยธาจำกัดให้ถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์ทำให้ปิดกั้นถนนและทางน้ำที่ผู้ฟ้องคดีใช้สัญจรไปมาและผู้ฟ้องคดีไม่อาจใช้น้ำจากหนองน้ำสาธารณประโยชน์หรือระบายน้ำออกจากที่ดินได้ทำให้น้ำท่วมขังที่ดินของผู้ฟ้องคดีนั้นแม้การถมดินดังกล่าวจะเกิดจากการกระทำละเมิดของบริษัทศรีภูมิการโยธาจำกัดแต่การถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์นั้นอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดกรณีถือว่าเป็นคดีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากคำสั่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551 (นายรังสรรค์ปิลองกับพวก) วินิจฉัยว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างก่อสร้างถนนผ่านแนวเขตที่ดินของผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนโดยไม่ได้นำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียที่ดินและทรัพย์สินเป็นคดีพิพาทระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับเอกชนอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายและกระทำละเมิดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯแม้จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของคู่กรณีฝ่ายใดก็ตามแต่เมื่อประเด็นพิพาทว่า



องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและกระทำละเมิดเป็นประเด็นหลักอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองศาลปกครองย่อมมีอำนาจพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักได้ตามข้อ 41 วรรคสองของระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครองพ.ศ. 2543)

นอกจากนี้ยังมีการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบางกรณีซึ่งแต่เดิมไม่ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ได้แก่กรณีที่ส่วนราชการก่อสร้างสะพานลอยบดบังหน้าร้านทำให้รายได้ลดลงหรือการก่อสร้างฝายทำนบหรือเขื่อนทำให้น้ำท่วมที่ดินของประชาชนแต่ปัจจุบันการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองและอยู่ในอำนาจของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) เช่น

คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลเรื่องที่ 14/2547 วินิจฉัยว่าการที่กรุงเทพมหานครผู้ถูกฟ้องคดีว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินริมคลองเป็นเหตุให้ที่ดินของเอกชนที่อยู่ข้างเคียงทรุดตัวบ้านเรือนได้รับความเสียหายเมื่อผู้ถูกฟ้องคดีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการบำรุงรักษาทางระบายน้ำการจัดให้มีและก่อสร้างออกแบบเขื่อนกั้นเพื่อประโยชน์ในการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมของผู้ถูกฟ้องคดีการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินในกรณีนี้จึงเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจึงเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 124/2545 วินิจฉัยว่าการตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์เป็นการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยพ.ศ. 2479 ประกอบกับพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์พุทธศักราช 2477 เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าองค์การโทรศัพท์ตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขวางทางเข้าออกหน้าตึกแถวของผู้ฟ้องคดีเป็นผลให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายเพราะไม่อาจขายตึกแถวได้จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

นอกจากนั้นกรณีและผู้เสียหายเลือกยื่นคำขอค่าสินไหมทดแทนต่อหน่วยงานของรัฐแทนการไปฟ้องศาลโดยตรงหากผู้เสียหายไม่พอใจการวินิจฉัยของหน่วยงานก็สามารถฟ้องศาลปกครองหรือศาลยุติธรรมแล้วแต่กรณีโดยมาตรา 106 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯได้บัญญัติให้รับกับมาตรา 9 วรรคหนึ่ง(3) ว่าถ้าการละเมิดมิได้เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายแล้วคดีนั้นก็ต้องไปฟ้องศาลยุติธรรมจะมาฟ้องศาลปกครองไม่ได้

5. คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ คดีประเภทนี้เกิดจากการกระทำที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองฝ่ายเดียวของหน่วยงานทาง



ปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรและมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบการปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้ใช้เงินหรือให้ส่งมอบทรัพย์สินหรือให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการโดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่น ๆ ได้ด้วยก็ได้ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบกับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3)

คดีประเภทนี้ได้แก่คดีเกี่ยวกับการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองชำระค่าทดแทนการเวนคืนโดยไม่เป็นธรรมการจ่ายเงินค่าทดแทนการรอนสิทธิในการวางสายไฟฟ้าสายโทรศัพท์วางท่อประปาท่อก๊าซผ่านที่เอกชนโดยไม่เป็นธรรมหรือการเรียกค่าทดแทนความเสียหายเนื่องจากความเชื่อโดยสุจริตในความคงอยู่ของคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ. 2539 หรือการจ่ายเงินเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ประชาชนตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ เป็นต้น

6. คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4)

สำหรับคำว่าสัญญาทางปกครองมีความหมายเพียงใดนั้นให้ดูนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯซึ่งบัญญัติว่า “สัญญาทางปกครองหมายความว่า ความรวมถึงสัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐและมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทานสัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะหรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ”

อย่างไรก็ตามมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายของสัญญาทางปกครองมากพอสมควรที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดจึงได้พิจารณาให้คำอธิบายความหมายของสัญญาทางปกครองในการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2544 ว่า “สัญญาใดจะเป็นสัญญาทางปกครองตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองพ.ศ. 2542 ได้นั้น

ประการแรกคู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนรัฐ

ประการที่สองสัญญานั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทานสัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะหรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติหรือเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรงหรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐทั้งนี้เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจการทางปกครองซึ่งก็คือการ



บริการสาธารณะบรรลุผลดังนั้นหากสัญญาใดเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐมุ่งผูกพันตนกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานของความเสมอภาคโดยสมัครใจและสัญญาดังกล่าวมิได้มีลักษณะเช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาทางแพ่ง”

คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองนี้ศาลปกครองกลางได้เคยวินิจฉัยว่าสัญญาสัมปทานป่าไม้ชายเลน (คำสั่งศาลปกครองกลางคดีหมายเลขแดงที่ 1391/2545 (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารสำนักงานทำการของหน่วยงานราชการ (คำสั่งศาลปกครองกลางคดีหมายเลขแดงที่ 1096/2545 (หจก.ทรายแฉ่มไก่อ) เป็นสัญญาทางปกครองสัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษาต่อภายในประเทศเป็นสัญญาทางปกครองส่วนการขอให้บังคับผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ส่งคืนเงินเดือนที่รับไปโดยไม่มีสิทธิในช่วงที่ขาดจากราชการและหลังจากที่ถูกไล่ออกจากการนั้นเป็นคดีพิพาทอันสืบเนื่องจากคำสั่งไล่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ออกจากราชการซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครองและเกี่ยวเนื่องกับคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองอยู่ในอำนาจศาลปกครอง (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 43/2548) เป็นต้น

7. คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีต่างๆเช่นพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทยพ.ศ. 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2535 มาตรา 90 วรรคสองได้กำหนดให้เจ้าท่าสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้เจ้าท่าเป็นผู้จัดการเรือขนแพคนอยู่เรือนที่ปักเสาลงในสายน้ำในกรณีที่เจ้าของไม้เรือขนภายในเวลาที่เจ้าท่าหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำหนดนอกจากนี้มาตรา 117 ตรีแห่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถฟ้องขอให้ศาลสั่งบุคคลที่รื้อล้าลำน้ำเรือขนสิ่งปลูกสร้างออกไปหรือคดีร้องขอให้ศาลมีคำสั่งจับกุมและกักขังผู้ฝ่าฝืนคำสั่งให้เรือขนอาคารที่ก่อสร้างรื้อล้าคลองสาธารณะซึ่งเป็นมาตรการบังคับเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองอันมีลักษณะเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) ซึ่งศาลปกครองมีอำนาจกำหนดคำสั่งบังคับได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (5)แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 16/2545) เป็นต้น

8. คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง

ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (6) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ไม่พอใจในคำสั่งหรือคำวินิจฉัยสามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลปกครองได้เช่น



พระราชบัญญัติการผังเมืองพ.ศ. 2518 บัญญัติให้สิทธิผู้ซึ่งไม่พอใจคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่นหรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์เกี่ยวกับการสั่งรื้อย้ายอาคารและการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายอาคารสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

พระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทยาพ.ศ. 2521 ในมาตรา 29 วรรคสองบัญญัติให้สิทธิสมาชิกสภาเมืองพัทยาซึ่งถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนคำสั่งดังกล่าวได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

5. บริบทเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลสามชุก

เทศบาลตำบลสามชุก เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลสามชุก” ซึ่งได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งสุขาภิบาลสามชุก ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2499 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจาก สุขาภิบาลสามชุกเป็นเทศบาลตำบลสามชุก ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ต่อมากระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลสามชุก รวมกับเทศบาลตำบลสามชุก เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2547 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 102 งลงวันที่ 2547 กันยายน 15

.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งและอาณาเขตเทศบาลตำบลสามชุก 1.1

เทศบาลตำบลสามชุก ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรีตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข กิโลเมตร มีพื้นที่ 38.6 ระยะเวลาประมาณ 340 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ 33 ประมาณ

ทิศเหนือ	บวช อำเภอดำเนินนางบวชติดต่อตำบลกระเสียว และตำบลนาง
ทิศใต้	ติดต่อตำบลย่านยาว
ทิศตะวันออก	ติดต่อตำบลวังลึก และตำบลย่านยาว
ทิศตะวันตก	ติดต่อตำบลบ้านสระ ตำบลหนองผักนาก และตำบลกระเสียว

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ



ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลสามชุก มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำท่าจีนหรือแม่น้ำสุพรรณบุรีไหลผ่าน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม มีระบบชลประทานครอบคลุมทั้งพื้นที่ และมีแหล่งน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่ ได้แก่ บึงละหาร และบึงหนองทะเล ซึ่งอยู่ทางตะวันออกของพื้นที่เทศบาลตำบลสามชุก

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศจัดอยู่ในประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน ฤดูแล้งและฤดูฝนแตกต่างกันอย่างชัดเจนมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่านในเดือนตุลาคมถึงกุมภาพันธ์และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านในเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคมนอกจากนี้ยังมีลมตะวันออกเฉียงใต้จากทะเลจีนใต้เริ่มพัดผ่านเข้ามาในช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

ฤดูกาลของเทศบาลตำบลสามชุกแบ่งตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศออกเป็น 3 ฤดู คือ

ฤดูฝน เริ่มต้นเมื่อลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้เริ่มพัดเข้าถึงกันอ่าวไทยประมาณเดือนพฤษภาคม พอถึงปลายเดือนพฤษภาคม หรือต้นเดือนมิถุนายนลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะพัดผ่านทำให้มีฝนตกมากขึ้น ในเดือนสิงหาคมและกันยายนเป็นระยะที่มีฝนตกชุกที่สุดโดยปกติแล้วฤดูฝนจะสิ้นสุดราวกลางเดือนตุลาคม รวมระยะเวลาประมาณ 5-6 เดือน

ฤดูหนาว เริ่มจากปลายเดือนตุลาคม หรือต้นเดือนพฤศจิกายน ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ประมาณ 4 เดือน ระยะนี้ฝนตกเป็นครั้งคราวไม่มากนักและจะมีลมเย็นพัดจากเหนือมาโต้สลับกันเป็นระยะๆ เดือนธันวาคมและมกราคมเป็นช่วงที่มีอากาศหนาวเย็นมากที่สุด แต่อุณหภูมิลดลงไม่มากนักเพราะอยู่ปลายลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและได้รับอิทธิพลจากทะเลในบริเวณอ่าวไทย

ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ประมาณ 3 เดือน เดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดเนื่องจากการแผ่รังสีของดวงอาทิตย์ และถูกปกคลุมด้วยบริเวณความกดอากาศสูงซึ่งศูนย์กลางอยู่ในทะเลจีนใต้ และมหาสมุทรแปซิฟิกตะวันตก บริเวณความกดอากาศสูงนี้ทางอุตุนิยมวิทยาถือว่าเป็นบริเวณที่มีอากาศร้อนอุณหภูมิสูง กระแสลมที่พัดเข้ามาจึงร้อน

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสามชุก หากพิจารณาคุณสมบัติของดินทั้งทางกายภาพและเคมี เช่นเนื้อดิน ความลึกของดิน ความสามารถในการอุ้มน้ำของดิน ชนิดของแร่ธาตุและปริมาณแร่ธาตุ อาหารของดิน จะพบว่าสภาพของดินในเขตเทศบาลตำบลสามชุกเหมาะกับการปลูก



พืชไร่ การทำนาข้าว การปลูกไม้ยืนต้น การปลูกไม้ดอกไม้ประดับ และการปลูกไม้ผลต่างๆ ตามความเหมาะสม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

เทศบาลตำบลสามชุก มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------|
| แม่น้ำท่าจีน หรือแม่น้ำสุพรรณบุรี .1 | จำนวน สาย 1 |
| คลองชลประทาน .2 | จำนวน 5 สายได้แก่ |
| (1คลองส่งน้ำชลประทาน ขวา 1 | |
| 2ขวา 2 คลองส่งน้ำชลประทาน (| |
| (3คลองส่งน้ำชลประทาน สายวังลึกสามชุก- | |
| (4คลองส่งน้ำชลประทาน สายหลัง ม340 ถนน-ราชมงคล. | |
| (5คลองท่าระกำ | |
| 3. คลองธรรมชาติ | จำนวน 3 สายได้แก่ |
| (1คลองบางขวาง | |
| (2คลองโป่งแดง | |
| (3คลองกระเสียว | |

หนองสามกอง และหนองบัวหนอง บึง ได้แก่ บึงละหาร บึงหนองทะเล ห .3

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลสามชุกโดยรวมไม่มีพื้นที่ป่า ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การประกอบอาชีพเกษตรกรรม การทำนาข้าว การทำสวน การทำไร่ และการปลูกไม้ผลต่างๆ

5.2 ด้านการเมืองการปกครอง/

1. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลสามชุก มีการแบ่งการปกครองเป็น ลักษณะ ประกอบด้วย 2

.1แบ่งตามลักษณะเขตการปกครองท้องที่ ประกอบด้วย หมู่บ้าน ดังนี้ 11 ตำบล 3

- | | |
|----------------|--|
| .1ตำบลสามชุก | 6 และ 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ได้แก่ หมู่ที่ |
| .2ตำบลย่านยาว | ได้แก่ 9 และ 6 , 4 , 1 หมู่ที่ |
| .3ตำบลกระเสียว | ได้แก่ 8 หมู่ที่ |



2. แบ่งตามรูปแบบเทศบาล ประกอบด้วย ชุมชน ดังนี้ 20

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. ชุมชนวัดสามชุกฝั่งตะวันออก | 2. ชุมชนวัดสามชุกฝั่งตะวันตก |
| 3. ชุมชนตลาดสามชุก | 4. ชุมชนสมเด็จพระวันรัต |
| .5ชุมชนระหารฝั่งตะวันตก | 6. ชุมชนระหารฝั่งตะวันออก |
| .7ชุมชนอยู่เจริญไพรขณีย์สามชุก | 8. ชุมชนบ้านประตุน้ำ |
| .9ชุมชนบ้านคลองขอม | 10. ชุมชนวัดบ้านทึง |
| 11. ชุมชนหลวงพ่อดาวแดง | .12ชุมชนดงมะลิ |
| .13ชุมชนสะพานขาว | 14. ชุมชนเศรษฐกร |
| 15. ชุมชนร่วมใจ | 16. ชุมชนตลาดบ้านทึง |
| 17. ชุมชนท่าทอง | 18. ชุมชนบ้านในคลอง |
| 19. ชุมชนตลาดบางขวาง | 20. ชุมชนท่าเรือจ้าง |

2. การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลสามชุกมีการแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น เขต มีสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการ 2 คน ประกอบด้วย 12 คน รวมมีสมาชิกสภาเทศบาลทั้งสิ้นจำนวน 6 เลือกตั้งจำนวนเขตละ

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| นายสุเทพ .1 ฉัตรทอง | ประธานสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| .2นายวิษณุ อ่ำศรี | รองประธานเทศบาลตำบลสามชุก |
| 3. นายกฤษณะ มะลิทอง | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นางอนงค์ .4 ชีวสัจจาสกุล | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นางบุญสม .5 แ่งพิบูลย์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นายวันชัย .6 เลหาเวชวานิช | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นายสุวรรณ .7 จำนงค์จิณารักษ์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นางสุภาพ .8 อาทรรณคุณ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นายประสิทธิ์ .9 สิงห์บุตร | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นายบุญลือ .10 รบุดงค์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| นางสาว .11ดุขยา ภูริธรจินดา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |
| .12ด.ประยุทธ.ด.แก้วศรีงาม | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามชุก |

3. ด้านการบริหาร

เทศบาลตำบลสามชุก มีคณะผู้บริหารท้องถิ่นประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| .1นายณรงค์ชัย โภควรรณวิทย์ | นายกเทศมนตรีตำบลสามชุก |
|----------------------------|------------------------|



- .2นายอิทธิชัย โกศวรรณวิทย์ รองนายกเทศมนตรีตำบลสามชุก
 .3นายสุรพล ผิวบาง รองนายกเทศมนตรีตำบลสามชุก
 .4นายชวลิต วรรณวงศ์ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลสามชุก
 .5นางสาวพวงยุพา อินสุวรรณ์ เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลสามชุก

4 ประชากรในเขตเทศบาล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันเทศบาลตำบลสามชุก มีจำนวนประชากร ตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เดือน กันยายน 1 รวมทั้งสิ้น 25593,705 คนแยกเป็นชาย 6,452 คน หญิง 7,253 คน

มีครัวเรือนจำนวน 6 458,หลังคาเรือน

4.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลสามชุก มีจำนวนประชากรแบ่งตามช่วงอายุ ตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เดือนกันยายน ดังนี้ 2559

ตาราง : แสดงจำนวนประชากรแบ่งช่วงอายุ

ช่วงอายุประชากร (ปี)	จำนวนประชากร (ชาย)	จำนวนประชากร (หญิง)	รวม
ปี 5-0	359	347	706
6-10 ปี	319	337	656
ปี 15-11	326	309	635
ปี 20-16	417	365	782
ปี 25-21	459	405	864
ปี 30-26	466	464	930
ปี 35-31	451	533	984
ปี 40-36	506	526	1,032
ปี 45-41	471	526	997
ปี 50-46	450	570	1,020
ปี 55-51	572	676	1,248
ปี 60-56	502	616	1,118
ปี 65-61	384	507	891
ปี 70-66	256	373	629



ปี 75-71	171	240	411
ปี 80-76	175	226	401
85-81ปี	81	125	206
ปี 90-86	67	66	133
ปี 95-91	17	32	49
ปี 100-96	3	10	13
รวมทั้งสิ้น	6,452	7,253	13,705

5.3 สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามชุกส่วนใหญ่จบการศึกษาภาคบังคับ โดยในเขตเทศบาลมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการศึกษานอกระบบ รวมทั้งสิ้นจำนวนแห่ง ดังนี้ 12

สถานศึกษาสังกัดภาครัฐ

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสามชุก
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบางขวาง
- 3 โรงเรียนวัดสามชุก .
- 4 โรงเรียนอนุบาลสมเด็จพระวันรัต .
5. โรงเรียนสามชุกรัตนโกศาราม
- 6 รียนวัดคลองขอมโรงเ .
- 7โรงเรียนวัดบ้านทึง .
- .8โรงเรียนวัดบางขวาง
- .9ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนฯ
- .10มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลฯ

สถานศึกษาเอกชน

- .1โรงเรียนศรีรัตนวิทยา
- .2โรงเรียนประทีปศึกษา

ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 2
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6ตำบลย่านยาว
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 1
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 2
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 2
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 3
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 4
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6ตำบลย่านยาว
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 2
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1ตำบลย่านยาว

ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 2
ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ตำบลสามชุก 3

2. สาธารณสุข



ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก มีสถานบริการทางด้านการสาธารณสุข ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามชุก ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลสามชุก แห่ง 1 คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป แห่ง คลินิกทันตกรรม 122 แห่ง ศูนย์ตรวจชันสูตรโรค แห่ง และในกร 1 แห่ง ศูนย์เอ็กซเรย์ 1 นสาธารณสุข มีอาสาสมัครดำเนินงานสาธารณสุขเป็นผู้ประสานการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานในชุมชน จำนวน 221 คน

3.การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลสามชุก มีผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลที่มีสิทธิได้รับ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน และมีผู้พิการที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคน คน 2,035พิการ จำนวน 259 (2559 ข้อมูลเดือนตุลาคม) คน 30 คน รวมทั้งมีผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน

5.4 ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก นับว่ามีความสะดวกมากมีรถโดยสารประจำทางทั้งประเภทปรับอากาศและธรรมดาผ่านหลายสาย สามารถเดินทางติดต่อได้ครบทุกหมู่บ้าน ตำบล โดยทางรถยนต์ การติดต่อระหว่างอำเภอ จังหวัด และจังหวัดใกล้เคียงและกรุงเทพมหานคร โดยมีเส้นทาง ดังนี้

1. รถโดยสาร (รถสองแถว) สายสามชุก – หนองหญ้าไซ
2. รถโดยสารประจำทาง สายสุพรรณบุรี– สิงห์บุรี
3. รถโดยสารประจำทาง สายสุพรรณบุรี– นครสวรรค์
4. รถโดยสารประจำทาง สายกรุงเทพ– ท่าช้าง สายใต้
5. รถตู้โดยสาร สายกรุงเทพ– ท่าช้างหมอชิต
- 6.รถตู้โดยสาร สายกรุงเทพฯ)กองสลาก (- ท่าช้าง (953)
- 7.รถตู้โดยสาร สายกรุงเทพฯ)อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ – (สามชุก

2.การไฟฟ้า

การให้บริการด้านการไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลสามชุก ประชาชนทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้และอยู่ในการควบคุมดูแลรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามชุก ซึ่งตั้งอยู่ เลขที่ หมู่ที่ 11/721 ถนนสุพรรณบุรี 2- ชัยนาท ตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

3. การประปา



ในเขตเทศบาลตำบลสามชุกมีหน่วยงานย่อย หรือส่วนแยก ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดิมบางนางบวช ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก ที่จ่ายน้ำประปาให้กับประชาชนในเขตเทศบาล รวมทั้งการขยายเขตการจ่ายน้ำและการบริการน้ำประปาให้กับประชาชน โดยมีสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดิมบางนางบวช อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นหน่วยหลักในการให้บริการน้ำประปา แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก

4. โทรศัพท์

ปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตเทศบาล ในปัจจุบันครัวเรือนไม่นิยมการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ส่วนการติดต่อขอใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตเทศบาล สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ทีโอที จำกัด (มหาชน)สาขาอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง วัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอสามชุก - Kerry Express
- DHL Express - NIM Express

5.5 ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และประมง มีพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 11,698 ไร่ ที่ดินสำหรับอยู่อาศัยประมาณ ไร่ และพื้นที่ 8,728 ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ประกอบอาชีพทำนา ทำสวน ทำไร่ ไร่ 199 คลอง หนองบึง และอื่นๆ ประมาณ เลี้ยงสัตว์ และประมง โดยมีระบบชลประทานครอบคลุมทั้งพื้นที่ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ

2. การประมง

ประชาชนในเขตเทศบาลมีการประกอบอาชีพประมงน้ำจืด เช่น การเลี้ยงปลา การเลี้ยงกุ้ง การเลี้ยงกบ และการเพาะพันธุ์ปลา เพาะพันธุ์กุ้ง เพื่อจำหน่าย ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก

3. การปศุสัตว์

การทำการปศุสัตว์ในพื้นที่เทศบาลตำบลสามชุก เป็นการทำการปศุสัตว์แบบระบบครัวเรือนเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเลี้ยงหมู การเลี้ยงวัว เลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่ เป็นต้น

4. การบริการ



ในพื้นที่เทศบาลตำบลสามชุก นับเป็นศูนย์กลางทางด้านการค้าและบริการของอำเภอสามชุก มีการจำหน่ายสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพ มีทั้งร้านค้าขายปลีก ร้านค้าส่งและบริการด้านต่างๆ ที่ดำเนินการในเขตเทศบาล ประกอบด้วย

สถานประกอบการด้านการค้าและบริการ

-ตลาดสด	จำนวน แห่ง 1
-สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน 8 แห่ง
-ตลาดนัด	จำนวน 5 แห่ง
-ร้านค้าทั่วไปมากกว่า	จำนวน แห่ง 300
-ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน 7 แห่ง
มาร์เก็ตซูเปอร์/ห้างสรรพสินค้า -/ร้านสะดวกซื้อ	จำนวน 11 แห่ง
-ร้านทอง	จำนวน 7 แห่ง
-โชว์รูมรถจักรยานยนต์	จำนวน 7 แห่ง
-โชว์รูมรถยนต์	จำนวน 2 แห่ง
-ร้านซ่อมยานยนต์ และพาหนะ	จำนวน แห่ง 26
- โรงแรม สถานที่พัก	จำนวน แห่ง 6

5.การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

- .1สามชุกตลาดร้อยปี
- .2พิพิธภัณฑสถานบ้านขุนจำนงจินารักษ์
- .3หลวงพ่อพันปีวัดวิมลโกศาราม ที่ประดิษฐานอยู่ในวิหารยกพื้นสูง
- .4พิพิธภัณฑสถานวัดสามชุก และรอยพระพุทธรูปที่ร้อย
- .5รอยพระพุทธรูปจำลองวัดคลองหอม
- .6บึงละหาร
- .7วิหารเก่าวัดบ้านทึง
- .8หลวงพ่อศักดิ์สิทธิ์วัดบางแอก
- .9อุทยานมัจฉา วัดบางขวาง และพิพิธภัณฑสถานวัดบางขวาง

6. อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก มีการประกอบกิจการอุตสาหกรรม ดังนี้

- โรงงานน้ำตาล
- จำนวน แห่ง 1



โรงงานผลิตกล่องกระดาษ -	จำนวน แห่ง 1
โรงสีข้าว -	จำนวน 3 แห่ง
โรงผลิตน้ำแข็ง -	จำนวน แห่ง 4

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตเทศบาลตำบลสามชุกมีสถาบันทางการเงินที่เปิดให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งให้บริการสินเชื่อด้านต่างๆ ประกอบด้วย

ธนาคาร -	จำนวน แห่ง 9
- สถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อ (เงินด่วน)	จำนวน แห่ง 6

และมีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน กลุ่ม ได้แก่ 3

- กลุ่มอาชีพ หัตถกรรมชุมชนบ้านคลองขอม -
- กลุ่มอาชีพ หัตถกรรมชุมชนวัดบ้านทึง -
- งานทึ่กลุ่มอาชีพ หัตถกรรมชุมชนตลาดบ้ -

5.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยในเขตเทศบาลมีวัดจำนวน แห่ง ประกอบด้วย วัด 6 ,วัดวิมลโกศาราม ,สามชุกวัดคลองขอมวัดบ้านทึง และวัดบางขวาง ,วัดศรีจันทร์ภาวนาราม ,

2. ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและงานประจำปี โดยส่วนใหญ่จะเป็นประเพณีที่เกี่ยวข้องกับทางพระพุทธศาสนา เป็นส่วนใหญ่ เช่น การจัดงานประเพณีตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งในวันขึ้นปีใหม่ประเพณีวันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา วันลอยกระทง ฯลฯ ส่วนงานประจำปีที่สำคัญของคนไทยเชื้อสายจีน ก็จะมีงานไ้ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองสามชุกหรืองานงิ้ว เป็นต้น

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นของประชาชน ที่เป็นที่รู้จักส่วนใหญ่อีกจะเป็นในเรื่องของการทำมาหากิน การค้าขาย การจักสานเครื่องมือเครื่องใช้ การประกอบอาหาร การทำขนม การถนอมอาหาร เพื่อนำมาวางขายในตลาดสามชุก เป็นต้น

ในเรื่องภาษาถิ่น ประชาชนโดยส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก ไม่มีภาษาถิ่นเฉพาะหรือที่เป็นเอกลักษณ์ แต่มีสำเนียงพูดที่นับได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่น คือ มีสำเนียงพูด “เหน่อ”



4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่ขึ้นชื่อของ เช่น ข้าวหอมใบบัว ทองม้วนโบราณ “ตลาดสามชุก” ปลาสดแดดเดียว หมูแดดเดียว เป็ดย่าง และกาแฟโบราณ เป็นต้น (จำเริญ ตี)

5.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

ด้านน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญในเขตเทศบาลตำบลสามชุก ได้แก่ แม่น้ำท่าจีนหรือแม่น้ำสุพรรณบุรี เป็นแม่น้ำสายหลักที่หล่อเลี้ยงชีวิตชาวสามชุกทั้งอำเภอ มีน้ำท่าจีนเป็นแม่น้ำที่ไหลแยกจากแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตตำบลท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี แล้วไหลผ่านจังหวัดชัยนาท เรียกว่า แม่น้ำมะขามเฒ่า แล้วไหลเข้าสู่เขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านอำเภอเดิมบางนางบวช อำเภอสามชุก อำเภอศรีประจันต์ อำเภอเมืองฯ อำเภอบางปลาม้า และอำเภอสองพี่น้อง ช่วงที่ไหลผ่านเขตจังหวัดสุพรรณบุรีเรียกว่า แม่น้ำสุพรรณบุรี จากนั้นไหลเข้าเขตจังหวัดนครปฐม ผ่านอำเภอบางเลน อำเภอนครชัยศรี ช่วงนี้เรียกว่าแม่น้ำนครชัยศรี จากนั้นไหลเข้าเขตจังหวัดสมุทรสาคร เรียกว่าแม่น้ำท่าจีน ซึ่งตามหลักทางภูมิศาสตร์ การกำหนดชื่อแม่น้ำจะใช้ชื่อที่ปลายน้ำ ดังนั้นแม่น้ำสายนี้ จึงได้ชื่อว่า “แม่น้ำท่าจีน”

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สโรชาแพร่ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทราซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับมากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็น 95.6 เปอร์เซนต์โดยแบ่งระดับความพึงพอใจทั้ง 3 การกิจดังนี้

1. การกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับการกิจอื่นโดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็น 95.0 เปอร์เซนต์
2. การกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการลำดับรองลงมาโดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์
3. การกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมศิลปะ/กีฬาและงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในลำดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ย 4.12คิดเป็น 82.40 เปอร์เซนต์



เสาวลักษณ์ตั้งตระกูลและเศกสรรค์ยวงวิชัย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือด้านการกระตุ้นการทางปัญญาด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลตามลำดับส่วนแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลที่สามารถนำองค์ความรู้ไปสู่ความสำเร็จพบว่าผู้บริหารควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีเป็นแบบอย่างที่ดีให้กำลังใจผู้ร่วมงานพูดชักจูงให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานรับฟังปัญหาพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของผู้ร่วมงานมอบหมายงานอย่างชัดเจน

ปรางทิพย์คงสมปราชญ์วงศ์ธีราสุวรรณินและเรืองเดชเร้งเพียร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรีซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรีอยู่ในระดับมากโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า

1. เพศอายุการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน
2. แต่อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างทันเวลาตามลำดับ

พงษ์ไพบุลย์ศิลาวราเวทย์และทิสัมพรคุ่มวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้ออำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรีซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุดรองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ซึ่ง



ทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก

2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการเช่นการยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะและมีความสุภาพเป็นลำดับมากที่สุดรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆจากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุดรองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปในด้านต่างๆเกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลผู้สูงอายุมีความต้องการได้แก่ให้เทศบาลดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ให้เทศบาลเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปได้รับเงินสงเคราะห์ทุกรายผู้พิการมีความต้องการได้แก่ให้เทศบาลตำบลมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้านให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้พิการและให้เทศบาลตำบลจัดหางานอาชีพให้สำหรับผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์มีความต้องการได้แก่ให้เทศบาลตำบลทำล้อออกเงินทุนให้ประกอบอาชีพเนื่องจากไม่สามารถที่จะไปสมัครงานที่ไหนได้และให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่เดิม

สมพรเมธชนัน , อาจิวรชรัคค์ดีพิมานพรและมณทิตราคค์ดีพิมานพร (2548 : บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการเผยแพร่งานวิจัยสุขภาพในชุมชน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์พระยาอำเภอมืองสุพรรณบุรีจังหวัดสุพรรณบุรีและองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองอำเภอบางบัวทองจังหวัดนนทบุรีโดยจากผลการวิจัยพบว่าการเผยแพร่งานวิจัยสุขภาพในชุมชนจะต้องได้รับการพัฒนารูปแบบโดยเพิ่มฝ่ายบริการข้อมูลลงไปในรูปแบบการเผยแพร่งานวิจัยที่คณะทำงานเผยแพร่งานวิจัยใช้อยู่เดิมฝ่ายบริการข้อมูลนี้จะเป็นสื่อบุคคลที่ช่วยให้การเผยแพร่งานวิจัยสุขภาพในชุมชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยจะต้องได้รับการอบรมจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขก่อนส่งไปประจำในชุมชนเพื่อทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขกับชุมชน



นอกจากสื่อบุคคลดังกล่าวเครื่องมือที่ช่วยในการเผยแพร่งานวิจัยสู่สภาพในชุมชนคือสื่อสิ่งพิมพ์ (จดหมายข่าว) และสื่อกระจายเสียง (หอกระจายข่าว) รูปแบบการเผยแพร่งานวิจัยสู่สภาพในชุมชนที่มีลักษณะต่างกันสามารถใช้รูปแบบในการเผยแพร่แบบเดียวกันได้โดยมีความแตกต่างเล็กน้อยในส่วนของการละเอียดนั้นคือที่ตำบลโพธิ์พระยาสามารถใช้แกนนำชุมชนเป็นสื่อบุคคลในการถ่ายทอดความรู้จากงานวิจัยสู่ชุมชนได้ส่วนที่ตำบลบางบัวทองใช้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นสื่อบุคคลทำหน้าที่นี้แทนโดยทำงานประสานกับฝ่ายบริการข้อมูลดังกล่าวข้างต้น

ปัญหา/อุปสรรคในการเผยแพร่งานวิจัยสู่สภาพในชุมชนคือพื้นฐานการศึกษาของคนในชุมชนทำให้มีข้อจำกัดในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการไม่ให้ความร่วมมือของคนบางกลุ่มในชุมชนและงานวิจัยสู่สภาพที่เหมาะสมในการนำไปเผยแพร่ในชุมชนยังมีจำนวนน้อยมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนารูปแบบการเผยแพร่งานวิจัยสู่สภาพในชุมชนควรมีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขกับชุมชนไปประจำอยู่ในชุมชนต่างๆให้ครบทุกตำบลทั่วประเทศตัวแทนจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขที่ออกไปทำหน้าที่เผยแพร่งานวิจัยสู่สภาพของสถาบันฯในชุมชนควรเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจอดทนต้องลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและมีความจริงใจที่จะนำความรู้จากงานวิจัยไปเผยแพร่โดยปราศจากผลประโยชน์แอบแฝงใดๆทั้งสิ้น



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2561 ในแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	38 คน
1.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	จำนวน	6,562 คน
1.3 งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	6,562 คน
1.4 งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	121 คน

2.กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างคือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 ด้านข้างต้น ในปีงบประมาณ 2561

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่(Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือขนาดประชากร

e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 30 คนทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คนทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คนทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 60 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอนโดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต, และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปการหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index Of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .948

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้มหาวิทยาลัยให้นักศึกษา จำนวน 8 คน ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์และ จริยธรรมในการเก็บข้อมูล



5.สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจและใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01– 100	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01– 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01– 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01– 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรีผู้ประเมินขอเสนอตามลำดับ 4 ภาระงานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านสาธารณสุข 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละงานที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	43.33
หญิง	17	56.67
รวม	30	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 40 ปี	9	30.00
41 – 60 ปี	15	50.00
60 ปีขึ้นไป	6	20.00
รวม	30	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	3.33



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	14	46.67
เกษตรกร/ประมง	9	30.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	2	6.67
รับจ้างทั่วไป	4	13.33
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	30	100.00
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	26	86.67
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	1	3.33
หน่วยงานเอกชน	3	10.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
รวม	30	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการฯ กี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	29	96.67
3 – 6 ครั้ง	1	3.33
มากกว่า 6 ครั้ง	0	0.00
รวม	30	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง		
ขอเลขประจำบ้าน	0	0.00
ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	0	0.00
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	20	66.67
ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	6	20.00
ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	4	13.33
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	30	100.00



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 56.67 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการ จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.30	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อ บริการประชาชน	4.80	0.61	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไป ตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.90	0.30	มากที่สุด	1
4. ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.73	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละ ขั้นตอน	4.75	0.55	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.90	0.44	มาก	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.48	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอก สถานที่มีความเหมาะสม	4.75	0.55	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.95	0.22	มากที่สุด	1
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$ S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงานรองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	4.75	0.63	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.85	0.36	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.50	0.88	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.70	0.73	มากที่สุด	4
รวม	4.74	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$ S.D.=0.58) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60	0.68	มากที่สุด	7
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.70	0.57	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.95	0.22	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.75	0.63	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.65	0.67	มากที่สุด	6
รวม	4.77	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$ S.D=0.49) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
ของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.50	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.58	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.49	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสามชุก ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.50) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการรองลงมาก็คือ ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	62	62.00
หญิง	38	38.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 40 ปี	23	23.00
41 – 60 ปี	58	58.00
60 ปีขึ้นไป	19	19.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	32.00
เกษตรกร/ประมง	54	54.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	100	100.00
3 – 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	100	100.00
ท่านเคยขอรับการบริการด้านใดบ้าง		
งานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและ ที่สาธารณะ	40	40.00
ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้อวัชพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ	49	49.00
แจ้งตัดกิ่งไม้ในเขตทางสาธารณะซึ่งรูกล้ำเข้ามาใน บ้านเรือน	11	11.00
ยื่นขออนุญาตโฆษณาด้วยการปิด ทิ้ง หรือโปรยแผ่นพับ ประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะ	0	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวน 1 – 2 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยขอรับการบริการงานตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้อวัชพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.92	0.26	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อ บริการประชาชน	4.76	0.50	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไป ตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.81	0.51	มากที่สุด	3
4. ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.55	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละ ขั้นตอน	4.85	0.44	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$ S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะรองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.69	0.68	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.71	0.61	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.51	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอก สถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.70	0.56	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.77	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.72	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$ S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.76	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.67	0.61	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.78	0.53	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.54	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.49	0.74	มากที่สุด	5
รวม	4.66	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$ S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.77	0.59	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.72	0.68	มากที่สุด	7
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.74	0.64	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.85	0.47	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.83	0.57	มากที่สุด	2
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.78	0.59	มากที่สุด	4
รวม	4.78	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$ S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
ของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.57	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.64	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.58	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลสามชุก ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$ S.D. =0.56) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	9.00
20 – 40 ปี	16	16.00
41 – 60 ปี	35	35.00
60 ปีขึ้นไป	40	40.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
เกษตรกร/ประมง	45	45.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00
รับจ้างทั่วไป	11	11.00
นักเรียน/นักศึกษา	13	13.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	1.00
อื่น ๆ ระบุ	–	–
รวม	100	100.00



ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	64	64.00
3 – 6 ครั้ง/ปี	36	36.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	28	35.00
งานสร้างเสริมสุขภาพ	33	41.25
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	39	48.75
อื่น ๆ	3	3.75
รวม	103	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข	4.79	0.51	มากที่สุด	4
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน	4.77	0.60	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติด ประกาศไว้	4.83	0.47	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.80	0.50	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.85	0.40	มากที่สุด	1
รวม	4.81	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอนรองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.77	0.38	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.45	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.38	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอก สถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.78	0.43	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.81	0.44	มากที่สุด	2
รวม	4.80	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนรองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	4.83	0.48	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.85	0.45	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.87	0.46	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.39	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.90	0.43	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$ S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.88	0.42	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.89	0.38	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.77	0.52	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.84	0.57	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.81	0.61	มากที่สุด	5
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	0.75	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.85	0.55	มากที่สุด	3
รวม	4.83	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$ S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการรองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของ
งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.50	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.83	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของ
เทศบาลตำบลสามชุก ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ S.D. = 0.48) ด้านที่มี
ค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	41.67
หญิง	35	58.33
รวม	60	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 40 ปี	12	20.00
41 – 60 ปี	29	48.33
60 ปีขึ้นไป	19	31.67
รวม	60	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	41	68.33
เกษตรกร/ประมง	12	20.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	7	11.67
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	60	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	60	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	60	100.00
3 – 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด		
ไฟฟ้าสาธารณะ	42	70.00
ถนนในตำบล/หมู่บ้าน	4	6.67
ระบบประปา	0	0
ทางระบายน้ำ	12	20.00
อื่น ๆ.....	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 58.33 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ดิตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน โยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.73	0.50	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการ ประชาชน	4.62	0.50	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งาน สาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.60	0.48	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภค พื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.67	0.49	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละ ขั้นตอน	4.77	0.46	มากที่สุด	1
รวม	4.68	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานงานด้านโยธา งาน
สาธารณูปโภคพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{x} = 4.68$ S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจาก
การให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ดิตป้ายประกาศหรือ
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธางานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.69	0.45	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.72	0.49	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.67	0.46	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.65	0.48	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.70	0.46	มากที่สุด	2
รวม	4.69	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านงานด้านโยธา งาน
สาธารณูปโภคพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของ
ช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line
บุคลากรของหน่วยงานรองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลาย
ช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.76	0.51	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.77	0.47	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.79	0.46	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.50	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.72	0.48	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$ S.D. = 0.48) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23



ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	3.40	0.50	ปานกลาง	6
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	3.39	0.48	ปานกลาง	7
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.82	0.49	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.85	0.50	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.83	0.50	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.79	0.46	มากที่สุด	5
รวม	4.41	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งาน
สาธารณูปโภคพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$ S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของ
แบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24



ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
ของงานงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.49	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.47	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.48	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.49	มากที่สุด	4
รวม	4.64	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานงานด้านโยธา
งานสาธารณูปโภคพื้นฐานของเทศบาลตำบลสามชุก ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X}=4.64$ S.D.= 0.48) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน
ของเทศบาลตำบลสามชุก



งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.79	95.80	มากที่สุด	2
2. งานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ	4.75	95.00	มากที่สุด	3
3. งานด้านสาธารณสุข	4.83	96.60	มากที่สุด	1
4. งานด้านโยธา สาธารณูปโภค พื้นฐาน	4.64	92.80	มากที่สุด	4
รวม	4.75	95.05	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 4งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.05 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคืองานด้านสาธารณสุขรองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรีครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านสาธารณสุข 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

4.งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลสามชุกอำเภอสามชุกจังหวัดสุพรรณบุรีประจำปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานตามลำดับโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการคิดเป็นร้อยละ 95.05



บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด
- ชุมภูณัฐ กาศสกุล. 2546. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง และการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนวิวัฒน์ประกอบศรีกุล. 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย.” การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- นพพงษ์บุญจิตราดุลย์. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เอส.เอ็ม.เอส.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร
เทศบาลนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง และการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา ธูปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พณิตา ทองไสย. 2547. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร
เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
บัณฑิตสาขาวิชาการเมือง และการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533) : 88-92. “พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ.” สุทธิปริทัศน์. 3
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศ
ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554: กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์: กลยุทธ์ การ
พัฒนาสังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบ
หนึ่ง.



- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮาส์, "การทำงานเป็นทีม."
วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536) : 78-80
- วิมล เหมือนคิด. 2540. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมยศ นาวิการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี แสนทวิสุข. 2543. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วน
ตำบล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ตีเยาว์. 2541. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภिरดี วรานิษฐกุล. 2545. การสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร. วิทยานิพนธ์
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรพุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ขอเลขประจำบ้าน
☐ ตรวจสอบแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง
☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร
☐ ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
☐ ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้วัดพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ
☐ แจ่งตัดกิ่งไม้ในเขตทางสาธารณะซึ่งรูล้ำเข้ามาในบ้านเรือน
☐ ยื่นขออนุญาตโฆษณาด้วยการปิด ทิ้ง หรือโปรยแผ่นพับ ประกาศ
หรือใบปลิวในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุขใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานบริการสาธารณสุข
☐ งานส่งเสริมสุขภาพ
☐ งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด
☐ ไฟฟ้าสาธารณะ ☐ ถนนในตำบล/หมู่บ้าน
☐ ระบบประปา ☐ ทางระบายน้ำ
☐ อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ภาพแสดงภาระงานด้านทะเบียน(ทะเบียนราษฎร์)





ภาพแสดงภาระงานด้านการศึกษา







ภาพแสดงภาระงานด้านรายได้หรือภาษี





ภาพแสดงภาระงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)





ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ภาระงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

นางสุภาพร

วงศ์สุวรรณ

หมู่ที่ 4 ต.ศาลาแดง

ภาระงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นางสาววราภรณ์

อุปเสน

หมู่ 3

ต.ศาลาแดง

ภาระงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

นายบัญชา

จันทนเสวี

หมู่ 4

ต.ศาลาแดง

ภาระงานด้านบริการน้ำประปา(บริการน้ำบริโภคพื้นฐาน)

นางสาวกฤษณา

पालวงศ์

หมู่ 1

ต.ศาลาแดง



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ผศ.ไพศาล	บุรินทร์วัฒนา	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผศ.ดร.สาลิษฐ์	บุญมี	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ	
		และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
ดร.ศราวุธ	สังข์วรรณะ	ผู้ตรวจสอบและรับรองผลการประเมิน	
อาจารย์ทศพล	ปรีชาศิลป์	นักวิจัย	
นายภูเดช	ปลาเงิน	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวพัชรินทร์	หาญกล้า	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวเพชร	กองม่วง	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวคันฉ่อง	จอมปิ่น	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวศศิธร	แก้วเกียรติ	ผู้ช่วยนักวิจัย	



หนังสือรับรองผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2561

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 30 คน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 60 คนกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง 4งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.05

(นายปิติชน เปี่ยมบริบูรณ์)

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ