



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของ  
เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง  
อำเภอแสงหรา จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน<sup>โดย</sup>  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลุ雎





## กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบล เพชรเมืองทอง ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการ ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงไว้ใน ณ ที่นี่

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประมุข อุณหเลขกະ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรชัย เออมอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี สารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงาน สำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ  
ตุลาคม 2565



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล เพชรเมืองทอง อำเภอแสงงหา จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสงงหา จังหวัด อ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 40 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 60 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 60 คน และงานด้านทะเบียน (ทะเบียน พาณิชย์) จำนวน 40 คน ส่วนตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.20

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.20

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40

อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิด เป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจทั้งหมด 97.60



## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-15
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-22
บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	2-36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-47
<b>บทที่ 3 วิธีการประเมิน</b>	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-1
งานด้านรายได้หรือภาษี	4-8
งานด้านสาธารณสุข	4-15
งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	4-22
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-29



## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

### บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน 5-1

### บรรณานุกรม

ก-1

### ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณสุข

ภาพแสดงการลงพื้นที่เก็บข้อมูลผู้รับบริการ

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ



## บทที่ 1

### บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกคุณสมบัติที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแต่งตั้งโดยบ้ายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกรัฐธรรม์ กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมอเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่ เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรียภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เข้าเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีราม , 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิน (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถินโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถินโดยถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิน มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถินถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถินเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถินทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถินสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถินได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถินจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถินจะเป็นแหล่งแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถินเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิน ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของ การกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดย มุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือการกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานชุมชนท้องถินตามเจตนาرمณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถินจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถินให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม ที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อารมณ์ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีปัจจัยความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถินได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิน

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอ特斯หรา จังหวัดอ่างทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิน ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทาง การเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิน วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล เพชรเมืองทอง ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพราะจะเป็นสมீองผลกระทบที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณสุข 4 งานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสงหรา จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

### ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอเสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	50 คน
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	100 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	100 คน
งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	จำนวน	50 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$

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

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
เมื่อ      n      คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
        N      คือขนาดประชากร  
        e      คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

## 3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2565 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอเสวงหา จังหวัดอ่างทอง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอเสวงหา จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



## นิยามคัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่ง อำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่า เทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงกับความ ต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การ บริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความ คิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งค oy สำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอสว่างหา จังหวัด อ่างทอง โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

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

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบัน การประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อ การวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมของ องค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนา องค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตาม ตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้ของนักประเมินจึง ให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้ เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975 : 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กันอาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจ บุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983 : 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ



Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสหគមโนลากครั้งที่ 2

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนการสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมินโครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977 : 26)

### 1.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979 : 13)

2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984 : 5)

3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978 : 7)

4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973 : 220)

### ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือคำ “Assessment” จะใช้ในความหมายของการทำความเข้าใจว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกและส่วน “Evaluation” ใช้หากต้องเพื่อ評价ผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศไทยไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. 1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอน ก็ยังคงใช้คำว่า “การวัด” ในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของ การวัดผลลัพธ์ที่ได้จากการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ 2. การประเมินในความหมาย



ของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกันไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตโนมัติซึ่งช่วยให้การประเมินอยู่ภายใต้ตัวบุคคลที่ไม่สามารถขัดให้หมดสิ้นໄไปได้

ดังนั้นในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจึงอาจมองในแง่ของการประเมินในแต่ละขั้นตอนการวัดหรืออาจใช้กระบวนการทางการวิจัย ซึ่งมีการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล โดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน

หัวข้อ	การประเมิน	การวิจัย
เป้าหมายของการศึกษา	ต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ต้องการความรู้ใหม่ที่เป็นข้อเท็จจริง
แนวทางการศึกษา	ค้นหาผลที่เป็นไปได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกะ	ค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะศึกษาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เชิงคุณภาพ หรือเชิงประวัติศาสตร์
ผลการศึกษา	คุณค่าการใช้ประโยชน์	ข้อความรู้ที่สรุปได้
การนำไปใช้	เป็นแนวทาง/ทางเลือกในทางปฏิบัติ	นำไปสู่การสร้างทฤษฎีและแก้ปัญหา
เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ	ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Creditability) และก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน	อิงความตรงภายในและความตรงภายนอก (Internal Validity and External Validity)

ภาพที่ 2-1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหรือกระบวนการทางการวิจัย



ในปัจจุบันความต้องการของการประเมินก็เพื่อการตัดสินคุณค่าของงาน หรือเพื่อเตรียมข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ต่อเนื่องให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการประเมินจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) เกณฑ์ 2) กระบวนการ 3) เทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

### 1.2 ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีของการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าจนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

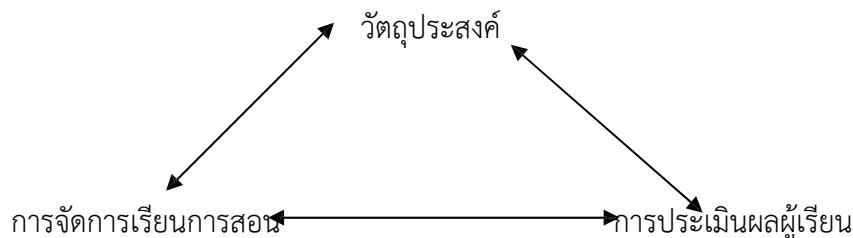
โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากการแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไห้ไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรที่ขึ้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถทำสิ่งใด ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวมีความมีจุดเน้น อยู่ที่การกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ 2 จกวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสารที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 หมายการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



ภาพที่ 2-2 โมเดลการประเมินของไทเลอร์

จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้น ใน



ปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนา กระบวนการประเมินผลพัฒนาระบบทั้งหมดโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพัฒนาระบบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

**แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาก (Cronbach's Concept and Model)** ในปี ค.ศ. 1963 ครอนบาก ได้เขียนบทความชื่อ “Course Improvement Through Evaluation” โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษาซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครุยวิจัย แนวคิดของครอนบาก การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรฐานอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน 4 แนวทาง คือ

1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภารกิจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตภารกิจที่ใช้สื่อ การซักถามนักเรียนในขณะสอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน

2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบากให้ความสำคัญต่อคะแนนรายข้อมากกว่าคะแนนจากการทดสอบทั้งฉบับ โดยให้หัตถนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอน จึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน

3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และอื่น ๆ

4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภารกิจที่เลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อกันหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

**แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model)** ใน ค.ศ. 1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมิน ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่ปั่งชี้ถึงข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง



2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินมีอิทธิพลต่อการประเมินมีกิจกรรมเสร็จสิ้นลง เพื่อเป็นตัว旁證 ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับ งานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียนการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้มีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของ เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสารานุกรม รวมทั้งข้อมูล อื่นๆ ในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Pay off Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผล ที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ ผู้รับบริการ

#### แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของ สเตก เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็น ระบบระเบียบและมีความหมายในการประเมิน สเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมิน เรียกว่า โมเดล เคาน์ทิเนนซ์ (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)	

ภาพที่ 2-3 โมเดลเคาน์ทิเนนซ์ของสเตก

โมเดลของสเตก มีมิติการประเมิน 2 มิติ คือ

1. มิติในแนวตั้ง



สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง ภาวะของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา

การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึง ภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือการจัดกิจกรรมใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงาน

ผลผลิต (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

## 2. มิติในแนวโน้ม

2.1 ส่วนของการบรรยาย หมายถึง ภาวะที่ได้เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นโดยสามารถสังเกตได้ ภาวะในส่วนของการบรรยาย สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ 2 ส่วน คือ

2.1.1 ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวัง หรือท่วงແນนไว้เพื่อต้องการให้เกิดขึ้น

2.1.2 ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

2.2 ส่วนของการตัดสิน หมายถึง ภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมิน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อย คือ

2.2.1 เกณฑ์ ได้แก่ ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้ และเพื่อบรุ่งสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

2.2.2 การเลือกตัดสินใจ ได้แก่ ผลที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

แนวคิดและโมเดลซิปในการประเมินของสตัฟเฟลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนา จนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

สตัฟเฟลบีม ได้นิยาม การประเมิน ว่าหมายถึง กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ

สตัฟเฟลบีม ได้แบ่งการประเมิน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็น การซึ่งประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ ของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่อง ของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางาน รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน



4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเบรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

### 1.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen, 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้

1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระยะเวลาเบี่ยบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถซึ้งความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบายจึงเป็นเครื่องมือขึ้นนำไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พ่มาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบัน ในการบริหารภาครัฐ ได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ และทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตได้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว



## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

### 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น John D. Millet (1954 : 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 : 80) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับอกรมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็น การบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ที่ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียน สูตรได้ดังนี้

$$E = O-I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับอกรมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่อกรมา

Ryan and Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ใน แบ่งบวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแบ่งมุ่งของการทำงานของแต่ละ บุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peeterson and Plowan (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ้มบัวและคนอื่น ๆ : 2542 : 18) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลด ต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิผล (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ใน การผลิตการดำเนินงานทางด้าน ธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการใน เวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการ ในการผลิต

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้คือ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531 : 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถ ที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการงานและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่า



ดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทิรา หิรัญสาย (2534 : 20 อ้างถึงใน ชาญวิทย์ ยิกสังข์, 2545 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิถีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ้มบัว และคนอื่น ๆ, 2542 : 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

tin ปรัชญาพุทธ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2537 : 12-14) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำงานทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สอดคล้องกับมาตรฐานเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบเบี้ยบปั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการ ด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ภิญโญ สาร (2539 : 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน ด้วย คือ สวัสดิการต้องดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอา kaz จากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การปั้นหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด



นอกจากนี้ วรัท พฤกษาภรณ์นันท์ (2550 : 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้ว สรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สอดคล้องกับมาตรฐานมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่าดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากการบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุนประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิผลจะแสดงถึง ความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

ยุวนา กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่าดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมานอกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิผล (effectiveness) คือ ความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัด ทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วย ของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่ม ผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพ เป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสามารถสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

## 2.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L. Morphet (อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2536 : 14) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์กร
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกสารภายในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน



7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การ
10. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลดปล่อย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ

สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงใน อนุกูล เยี่ยงพฤกษาวัลย์, 2535 : 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกรายบุคคล ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มีใช้ตามลำดับขั้นรับผิดชอบ
4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญของงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มีความสามารถ
5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความชัดเจนทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์การพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น พยอม แก้วกำเนิด (2532 : 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้ประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิคิวีรี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงาน ใช้ทรัพยากริมประเทศที่สุด
4. การติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแనวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่องค์การ รายงานและประชาสัมพันธ์

### 2.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ



Becker and D. Neuhauser (1975 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรโดยแยกล่าว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้นหรือมีความไม่แน่นอน
2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มีองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มีองเห็นได้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในปี 1978 Katz and Kahn (1978 : 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง บรรลุเป้าหมายขององค์กร ใน การบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

นอกจากนี้ Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาไว้จัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดย วีรชัย ตันติวีร์วิทยา. (2553 : 27-29) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า "ด้านด้านความเป็นเลิศ: ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำของโลก โดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทเดินได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำงานองค์การให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทําระบบที่ง่าย
2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทเดินได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหากห้องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า
3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship) บริษัทได้ให้ความมีอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่



ก้าวข้างหน้าเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และได้พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสินค้าหรือบริการแปลง ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิด ค้นสิ่งแปลง ๆ ใหม่ ๆ อีกด้วย

4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทต้องได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น ให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อันเป็นผลทำให้บริษัทต้องเด่นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างยั่งยืนได้ชัด

5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value driven) ผู้บริหารของบริษัทต้องจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ มิใช่นั่งบริหารงานอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น และพยายามปลูกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the knitting) บริษัทต้องจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระท่อนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้ว จะสังเกตได้ว่าความคิดนี้เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวาง และอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่ หรือที่เรียกว่า *Economy of scales* คือความเชื่อที่ว่าใหญ่กว่าก็ยิ่งทำให้ต้นทุนถูกกว่า

7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมชาติ พนักงานอำนวยการหรือส่วนกลางมีจำกัด (Simple form and lean staff) บริษัทต้องได้จัดองค์กรของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่าย คือ สายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานอำนวยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปด้วย นอกจากนี้บริษัทต้องเด่นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติมากกว่าด้านอำนวยการ

8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัทต้องได้เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง และการต้องคิดค้นสิ่งแปลง ๆ ใหม่ ๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานด้วยการมีวินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน



### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

#### 3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจ ขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและการประดิษฐ์สามารถน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจ ของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor; S.E. (1967 : 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของ ตำแหน่งการต่อรองขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่า จากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M. Gross (1972 : 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนี้กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติของ องค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่เจิงประกายไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

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

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่ เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมาย เน�พา (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือ ไม่และที่สำคัญ ต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

วรรท พฤกษาภรณ์ (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น



ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ (2545 อ้างถึงในวาระใน  
ข้อมูลพงสุน, 2553: 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัวแปรนั้น  
สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้เพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุ  
ความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้ พรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการ  
หลายท่าน ดังนี้

Fiedler (1967 : 9) กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุ  
วัตถุประสงค์ได้ซึ่ง ถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977 : 55) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน  
และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิผลขององค์การ 5 อย่าง คือ  
ความสามารถในการผลิต ข้อมูล การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปีกแผ่นขององค์การ

รงชัย สันติวงศ์ (2535 : 3) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จ  
ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ติน ปรัชญพุทธิ (2536: 130) ระบุว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่คุณงานสามารถปฏิบัติงาน  
ให้บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงการที่องค์การ  
สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากการหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิผล คือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตาม  
เป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดได้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิผลคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต

1.1) วัดจากแรงงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ประสิทธิภาพ =  
จำนวนผลผลิต/จำนวนเจ้าหน้าที่

1.2) อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน

2.1) วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต

ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนต้นทุน

ประสิทธิผล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์

ประสิทธิผล = ผลลัพธ์ของการทำงาน/ จำนวนต้นทุน

2.2) ประสิทธิผลเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2.3) ประสิทธิผล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์  
ที่ตั้งไว้



### 3.2 การวัดประสิทธิผลขององค์การ

Talcott Parsons (1964 : 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่สอนเร้นอยู่ภายในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการ darm ไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch (1967 : 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติตามได้ผลสูงสามารถปฏิบัติตามสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970 : 18-19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้การทำงานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกันแนวคิดของ Theodore Caplow (1964 : 119-124) ที่เข้าได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดียวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กับวางแผน ขึ้น โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

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

Seldin (1988 : 24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อนไดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็น



เกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันได้อันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ - ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสามารถขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างรังษัย สันติวงศ์ (2535 : 202-213) ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายคน ๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและ слับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรรัตน์, 2531 : 71-77)

1. เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์กรมักเขียนไว้เป็นประโยชน์ที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบว่าเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่นั้นจำเป็นผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายขององค์การอาจมีที่มาที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นเสมอว่าจะต้องมาจากนักบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์การอาจมาจากสมาชิกองค์การฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์กรทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน



4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มีชนิดนี้แล้วการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ทางปฏิบัติ pragmatism การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยต่อว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วย องค์การจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การโดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีดังนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีดังนี้นิยมใช้กันมานาน และก็คงยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีดังนี้ ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

### 3.3 การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการเพ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราทราบว่ามีส่วนอื่นขององค์การออกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ เพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายนขององค์การได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิผลได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ได้มีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอารั่วรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของนาชาติตั้งเกณฑ์วัดประสิทธิผลของ



องค์การที่จะใช้ขั้นอยู่กับร่วมๆ ได้เป็นโครงสร้างแบบอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมชาติที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายชัดเจน เช่น กันเพราบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่างๆ ของผู้ประเมินผล องค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรฐานวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์กรสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายสนับสนุน) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กร

นอกจากนี้ ตามมาตรา ๑ (2548 : 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจนั้นจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่างๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมได้ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้นๆ สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสำคัญหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การ เป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างโดยย่างหนัก เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้คล่องไประดับด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้นทั้งนี้ เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิผล (Effective delegation) การจัดองค์การที่มีประสิทธิผลจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่า บุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ มีจำนวนเท่าใด ควรรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใดหรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด



6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึง การกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิjrร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสร้างให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นช้า ๆ ก็จะเกิดหักหงื่นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการทำงานหลาย ๆ ด้าน และไม่เกิดหักหงื่นในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประตีนหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้แก่ ล่าวยิงในที่นี่ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิตอล เช่น ในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี่ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม



#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรัชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 4.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมุ่งเน้นการกระจายอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณูปโภคอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ใน การบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุม กำกับของส่วนกลางแทน (นันทรัตน์ บรรณันท์, 2552 : 23)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกลอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึงการปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมาย และยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนกับกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำการได้ในการปฏิรัฐหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG, 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้ นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควร สาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่ที่การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการด้วยกัน ได้แก่ (ររពាំនិវិត្យ, 2540 : 5)

ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำการตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ทว่าการที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์การเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการรับไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำเดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐได้ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้ความมั่นคงต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ากระยับสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดแจ้งเป็นการที่ไว้ไปไว้ให่องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ากระยับสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีได้และภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแห่งนี้นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่าย



ปกครอง (Principle of legality of administrative actions) หมายความว่า รัฐบาลหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ และต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE ,1980 : 23-24) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจกระทำการของฝ่ายปกครอง

ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล้าinsky สิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมาย เช่นว่านี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชนิติบัญญัติ หากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะเห็นว่า กฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รบรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หากรัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการชั่งไว้ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแห่งนี้นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายหมายความว่า บรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำก้ามกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควร ว่าให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายใต้ขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้ จะต้องกำหนดให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในด้านแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วย

หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นหมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกรเจริญธนาวัฒน์, 2550 : 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎร ก็จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือ กฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำ



เข่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำกำกับสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การท่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำแคนดิเดตสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเข่นว่า นั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2538 : 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูก  
ล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายยื่นมาสิทธิโต้แย้ง  
คัดค้านการกระทำการขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มิชอบด้วยกฎหมายได้ หรืออภินัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมี  
การตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำการขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทันทีเป็นไปตามหลักการคุ้มครอง  
สิทธิโดยองค์กรตุลาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐ เพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่า รัฐนั้นยอมให้  
ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพ  
ของประชาชนหรือไม่ หมายความว่า การควบคุมการกระทำการของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย และ  
การควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระ  
จากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของ  
การกระทำการของฝ่ายบริหารก็ต้องมีความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ต้องมีความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการอีก  
องค์กรหนึ่งแยกออกต่างหากจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ต้องมีความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการ  
เหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับ  
บัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่า ความเป็นนิติรัฐของรัฐได้รัฐหนึ่งจะปราฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่  
ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั้นเอง (บรรจิส์ สิงค์เนติ, 2547 : 328-329)

#### 4.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณสุขส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีภาระหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณสุข แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวพันกับภาระหมายปกครองอย่างหลักขึ้น ในที่นี้ผู้จัดแบ่งกลุ่มของภาระหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ ภาระหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาระหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการ และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ ภาระหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง ภาระหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนภาระหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน



ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

#### 4.2.1 จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเพื่อผู้อื่น เป็นต้น (วิรช วิรชันภารรณ, 2547 : 33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสังคมให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคมด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่”

จริยธรรม 7 ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมาภิบาลในการให้บริหาร
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางแผนให้เหมาะสม
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

#### 4.2.2 พระราชบัญญัติฯ ด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติฯ ด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติฯ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”



ด้วยเหตุนี้ ในปลายปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติไว้ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการส่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ

- (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) มีการปรับปรุงการกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

#### 4.2.3 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อ เปเลี่ยนแปลง โอน สงวน ระจับหรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิ หรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาตการอนุมัติ การวินิจฉัย อุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎหมายจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ (มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539)

#### เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินราชการทางปกครอง

1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครอง เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ ได้แก่
  - 1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น
  - 1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม
  - 1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย
  - 1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง
  - 1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี



1.6 เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจจ่ายอ่อนมีอำนาจใช้มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เพื่อบังคับการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเจตนาของกฎหมายนั้น

2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ
3. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ
4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

#### ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้

กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลางที่wang หลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ทุกฉบับ ได้แก่

1. ขั้นตอนการเตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง
  2. ขั้นตอนการเตรียมการและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎหมาย
  3. การดำเนินการใด ๆ ในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้ เช่น การบังคับทางปกครอง
- #### ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้

1. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้โดยเฉพาะ และหลักเกณฑ์ที่ประกันความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่างกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ก็ให้ออกตามกฎหมายฉบับอื่น

2. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์ตีเสียงไว้อย่างใด ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

3. กฎหมายฉบับนี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐ เช่น รัฐสภา คณะกรรมการตุรี องค์กรที่ใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญ และการทำกิจกรรมบางอย่างของรัฐ เช่น การพิจารณาโดยบ่ายของนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี เป็นต้น

4. กรณีบังคับทางปกครอง หากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่จะเกิดผลได้ตีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

#### 4.2.4 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวຍ่อมໄລເບີ່ເອກັບເຈົ້າທີ່ຜູ້ນັ້ນໄດ້ເຕັມຈຳນວນ และในกรณีເຈົ້າທີ່ປຸກົບທັນທີ່ຫລາຍຄນໃຫ້ເຈົ້າທີ່ຕ້ອງຮັບຜິດໃນກະຊວງກະຊວງເຈົ້າທີ່ຜູ້ອື່ນດ້ວຍ



การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำการของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วยหันน์ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมาก เพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย จนบางครั้งกล้ายเป็นปัญหาในการบริหารเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควร เพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนนั่นเอง (จากรุพศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกัญจน์, 2547 : 215-223)

ด้วยเหตุนี้ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ต้องใจหรือเป็นเพรากความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำการของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักกฎหมายร่วมนั้นมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินคืน แต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจะให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น
- ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดแต่ละคน โดยมิให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

#### 4.2.5 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปโดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรก เมื่อ นายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกย่องพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ....ขึ้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวนหลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาหาก ร่างกฎหมาย กำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่าง ๆ ในหน่วยงานของรัฐซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชาลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี ร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2540 (จากรุพศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกัญจน์, 2547 : 230)

ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นไม่ใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้ออยกเว้นหาก



พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ว่า "...ในระบบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาส กว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รู้ข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสร่วมสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้"

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งได้บัญญัตไว้ในส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 56 และมาตรา 57 ถึงหลักของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ว่า

"มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

"มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพลิ่งแวดล้อม สุภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว"

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเనคีนอสังหาริมทรัพย์ การวางแผนเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ"

#### 4.3. คดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้การปกครองตามหลักนิติรัฐนั้น นอกจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว การปฏิบัติราชการตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องถูกตรวจสอบได้อีกด้วย ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการตรวจสอบโดย



องค์กรตุลาการ (Rechtswegsgarantie) ทั้งนี้ เพราะองค์กรตุลาการ เป็นองค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการ (Court of Judicial Authority) ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์กรตุลาการต้องประกอบด้วย (วրพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2544: 56)

1. องค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการหรือศาลนั้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยข้อความพิพาทให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. คำวินิจฉัยขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดเป็นที่สุดไม่อาจถูกกลับหรือแก้ไขโดยองค์กรใด ๆ ได้อีก แม้แต่ตัวองค์กรที่ได้ทำคำวินิจฉัยเอง ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อมมีสิทธิแต่เพียงอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวต่อองค์กรอื่นที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าขององค์กรผู้ออกคำสั่งเดิม หากองค์กรสูงสุดได้อ่านคำสั่งตามกฎหมายแล้ว คู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิและหน้าที่ตอกย้ำอย่างไรให้คู่ความฟังแล้ว คำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวຍ่อม “เสร็จเด็ดขาด” หรือ “เป็นที่สุด” (Finality)

3. กระบวนการใช้อำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทขององค์กรนั้นจะต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผย (Publicity) คือ เปิดโอกาสให้สาธารณะเข้าฟังการพิจารณาคดีได้ การพิจารณาโดยลับจะมีได้ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปากป้องสิทธิประโยชน์ของตนโดยให้แต่ละฝ่ายมีสิทธินำพยานมาสืบสนับสนุนข้ออ้างข้อเท็จจริงของตน และหักล้างข้ออ้างข้อเท็จจริงของคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเต็มที่

4. คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรนั้นต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งของตน (Duty to give reasons) เช่นคือ การแสดงข้อเท็จจริงและมีข้อมูลเหตุจุงใจให้องค์กรดังกล่าวมีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยเช่นว่านั้น

5. องค์กรนั้นต้องมีความเป็นกลาง หรืออิ肯นัยหนึ่งคือ “ปราศจากอคติล้าเอียง” (Freedom from bias) ซึ่งองค์กรนี้จะมีความเป็นกลางได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์กรนั้นๆ มีความเป็นอิสระ (Independence) ไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับขององค์กรอื่นใดโดยเฉพาะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

ด้วยเหตุนี้ จึงกล่าวได้ว่าหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะมีผลปฏิบัติได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อการกระทำการของรัฐทุกองค์กรซึ่งรวมถึงการกระทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรตุลาการที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารนั่นเอง

สำหรับปัญหาการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดว่าอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กำหนดประเภทคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

“มาตรา 9 ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎหมาย คำสั่งหรือการกระทำการอื่นใด เนื่องจากกระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็น



ธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือ เป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำล้มเหลวหรือความรับผิดชอบอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำการหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

(6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง..." จากบทบัญญัติ ข้างต้น สามารถจำแนกคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (ประสาท พงษ์สุวรรณ, 2551 : 10-34)

1. คดีฟ้องขอให้เพิกถอนคำสั่งทางปกครองหรือกฎหมาย (Recourse Enannulation) ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) คดีประเภทนี้เกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งทางปกครองหรือกฎหมายโดยไม่มีอำนาจหรือออกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบ คดีประเภทฟ้องเพิกถอนคำสั่งนี้จะมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการทำนิติกรรมทางปกครอง (การออกกฎหมายและคำสั่งทางปกครอง) โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกล่าวอ้างว่า นิติกรรมนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเหตุต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ตัวอย่างเช่น

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.34/2549 (พันเอก (พิเศษ) มนัส เกษรศิริ) วินิจฉัยได้ว่า กฎหมายที่เป็นแหล่งที่มาของอำนาจไม่ได้ให้อำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะที่เป็นการกระทำที่เทือนสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ฝ่ายปกครองย่อมไม่มีอำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนจังหวัดออกข้อบัญญัติกำหนดให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกผู้ควบคุมและผู้จัดการโรงเรร ผู้พักและผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นนำมาเพื่อตรวจสอบเป็นบทบัญญัติที่มีผลกระบท่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจ ข้อบัญญัติดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.61/2549 (เทศบาลนครระยอง) วินิจฉัยว่า การออกหนังสือเวียนของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกำหนดกฎหมายที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ จึงมีลักษณะเป็นกฎหมายมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธี



พิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 แต่ตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณได้ในรูปแบบของการตราเป็นระเบียบข้อบังคับ ดังนั้น ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงชอบที่จะต้องปฏิบัติตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยออกเป็นหนังสือเวียนฉบับพิพากษา ไม่ชอบด้วยรูปแบบ นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 โดยผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ออกหนังสือเวียนฉบับพิพากษา โดยกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นไปตามความเริ่มของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 หรือของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น ขัดต่อความเป็นอิสระของเทศบาล และกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตามเงื่อนไขของประชานมั่นในท้องถิ่น การออกหนังสือเวียนกระทรวงมหาดไทยฉบับพิพากษาในส่วนของเนื้อหาจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. คดีพิพากษาเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใด ๆ ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการกระทำการทางกายภาพ (Acte physique) หรือการปฏิบัติการ (Opération) ของฝ่ายปกครอง (ไม่ใช่นิติกรรมทางปกครอง) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและขอให้ศาลสั่งห้ามการกระทำการดังกล่าว เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารดำเนินการรื้อถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตและไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายได้ หรือการที่เจ้าพนักงานจราจรใช้รถยนต์ของทางราชการยกรถยนต์ของเอกชนที่จอดอยู่ ณ ที่ห้ามจอด เป็นต้น

3. คดีพิพากษาเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร คดีประเภทนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำการแล้วได้ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ในกรณีพิพากษาคดีศาลปกครองมีอำนาจกำหนดคำบังคับโดยสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด ตัวอย่างเช่น

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 106/2544 (นายใหญ่ ปันแก้ว) วินิจฉัยว่า ผู้ฟ้องคดีได้ร้องทุกข์ต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ให้ดำเนินคดีกับนายเชนฯ แต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กลับไม่ดำเนินการกับนายเชนฯ กับใช้ตำแหน่งให้คุณให้โทษแก่นายเชนฯ โดยไม่ดำเนินคดีที่นายเชนฯ ทำร้ายร่างกายผู้ฟ้องคดีนั้น เป็นเรื่องที่ผู้ฟ้องคดีได้ยังว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร อันเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2)

4. คดีพิพากษาเกี่ยวกับการกระทำการทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎหมาย คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้คดีนี้เป็นคดีละเมิดทางปกครองคือ จะต้องเป็นการกระทำการทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการกระทำการทำละเมิดนั้นเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎหมาย ออกคำสั่งทางปกครอง หรือออกคำสั่งอื่น หรือเป็นการกระทำการทำละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่



ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นใช้อำนาจไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการกระทำโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยยาหรืออาหารใช้อำนาจในการยึดอายัดหรือตรวจค้นและเกิดความเสียหายขึ้นถือเป็นกรณีละเมิดทางปกครอง ตัวอย่างเช่น การกระทำละเมิดที่เกิดจากการกระทำในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การทำถนนขุดลอกคูคลอง การก่อสร้างอาคาร อุญญาน้ำในอำนาจของศาลปกครอง

**คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 187/2546** (พ.จ.อ.ณพธรรม พันธุ์อุ่ยม กับพวก) วินิจฉัยว่า การที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาจะเกิดว่าจ้าง บริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด ให้กับมตินบริเวณหนองน้ำ สารณประโยชน์ ทำให้ปิดกั้นถนนและทางน้ำที่ผู้ฟ้องคดีใช้สัญจรไปมาและผู้ฟ้องคดีไม่อาจใช้น้ำจากหนองน้ำสารณประโยชน์หรือระบายน้ำออกจากที่ดินได้ทำให้น้ำท่วมขังที่ดินของผู้ฟ้องคดีนั้น แม้การณ์มติน ดังกล่าวจะเกิดจากการกระทำละเมิดของบริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด แต่การณ์มตินบริเวณหนองน้ำ สารณประโยชน์นั้น อุญญาน้ำภายใต้การควบคุมกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาจะเกิด กรณีถือว่าเป็น คดีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากคำสั่ง อุญญาน้ำในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

**คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551** (นายรังสรรค์ ปีlong กับพวก) วินิจฉัยว่า องค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสว่างก่อสร้างถนนผ่านแนวเขตที่ดินของผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนโดยไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของ กฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียที่ดินและทรัพย์สิน เป็นคดีพิพาท ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับเอกชนอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายและกระทำ ละเมิดซึ่งอุญญาน้ำในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (3) แห่ง พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ แม้จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ ของคู่กรณีฝ่ายใดก็ตาม แต่เมื่อประเด็นพิพาทว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และกระทำละเมิดเป็นประเด็นหลักอุญญาน้ำในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ศาลปกครองยอมมีอำนาจ พิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของคู่กรณีที่เกี่ยวพันกับประเด็นหลักได้ตามข้อ 41 วรรคสอง ของระเบียบ ของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 )

นอกจากนี้ ยังมีการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบางกรณีซึ่ง แต่เดิมไม่ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ได้แก่ กรณีที่ส่วนราชการก่อสร้าง สะพานloyบดบังหน้าร้านทำให้รายได้ลดลง หรือการก่อสร้างฝายทำนบหรือเขื่อนทำให้น้ำท่วมที่ดินของ ประชาชน แต่ปัจจุบันการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองและอุญญาน้ำในอำนาจของศาล ปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) เช่น

**คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลเรื่องที่ 14/2547** วินิจฉัยว่า การที่กรุงเทพมหานคร ผู้ถูกฟ้องคดีว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการก่อสร้างเขื่อนกันน้ำดินริมคลองเป็นเหตุให้ที่ดินของเอกชนที่อยู่ ข้างเคียงทรุดตัวบ้านเรือนได้รับความเสียหาย เมื่อผู้ถูกฟ้องคดีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการบำรุงรักษา



ทางระบบยน้ำ การจัดให้มีและก่อสร้างอุகเบบเขื่อนกีเพื่อประโยชน์ในการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมของผู้ถูกฟ้องคดีการก่อสร้างเขื่อนกันติดในกรณีนี้จึงเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจึงเป็นการกระทำลงเม็ดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

**คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 124/2545** วินิจฉัยว่า การตั้งตุ้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขององค์กรโทรศัพท์เป็นการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2479 ประกอบกับพระราชบัญญัติโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าองค์กรโทรศัพท์ตั้งตุ้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขวางทางเข้าออกหน้าตึกแวดของผู้ฟ้องคดีเป็นผลให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหาย เพราะไม่อาจขายตึกแล้วได้ จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำลงเม็ดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

นอกจากนั้น กรณีที่ผู้เสียหายเลือกยื่นคำขอค่าสินไหมทดแทนต่อหน่วยงานของรัฐแทนการไปฟ้องศาลโดยตรง หากผู้เสียหายไม่พอใจการวินิจฉัยของหน่วยงานก็สามารถฟ้องศาลปกครองหรือศาลอุตสาหกรรมแล้วแต่กรณี โดยมาตรา 106 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ได้บัญญัติให้รับกับมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ว่าถ้าการลงเม็ดมีได้เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายแล้ว คดีนี้ก็ต้องไปฟ้องศาลอุตสาหกรรม จะมาฟ้องศาลปกครองไม่ได้

**5. คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ** คดีประเภทนี้เกิดจากการกระทำที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองฝ่ายเดียวของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร และมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องรับผิด ศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าปรับคงดีสั่งให้เงินหรือให้ส่งมอบทรัพย์สิน หรือให้กระทำการหรือด่วนกระทำการ โดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่น ๆ ໄว้ด้วยกีด้วยกีด ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบกับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3)

คดีประเภทนี้ ได้แก่ คดีเกี่ยวกับการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งรัฐหรือหน่วยงานทางปกครอง ชำระค่าทดแทนการเวนคืนโดยไม่เป็นธรรม การจ่ายเงินค่าทดแทนการอนสิทธิในการวางแผนสายไฟฟ้าสายโทรศัพท์วางท่อประปา ท่อก๊าซผ่านที่เอกสารโดยไม่เป็นธรรม หรือการเรียกค่าทดแทนความเสียหายเนื่องจากความเชื้อโดยสุจริตในความคงอยู่ของคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 หรือการจ่ายเงินเพื่อยืดหยุ่นความเสียหายแก่ประชาชนตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ เป็นต้น

**6. คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4) สำหรับค่า ว่าสัญญาทางปกครองมีความหมายเพียงใดนั้นให้คุณยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ซึ่งบัญญัติว่า “สัญญาทางปกครอง หมายความรวมถึง สัญญาที่คุ้มครองอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ”**



อย่างไรก็ตามมีข้อกังวลเกี่ยวกับความหมายของสัญญาทางปักษ์รองมากพอสมควร ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปักษ์รองสูงสุดจึงได้พิจารณาให้คำอธิบายความหมายของสัญญาทางปักษ์รองในการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2544 ว่า “สัญญาจะเป็นสัญญาทางปักษ์รองตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปักษ์รองและวิธีพิจารณาคดีปักษ์รอง พ.ศ. 2542” ได้นั้น

และการแรก គុំតូចូលាយក្នុងនៅឯជាយុទ្ធនេះតួងបើករបាយការងារហើយដើម្បីបានបុគ្គលិកដែរ

ประการที่สอง สัญญาฉบับมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณสุข หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสงประযุชน์จากทรัพยากรธรรมชาติหรือเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอึกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณสุขโดยตรง หรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสารธุรังษีของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจกรรมทางปกครองซึ่งก็คือการบริการสาธารณสุขบรรลุผลดังนั้น หากสัญญาใดเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐมุ่งผูกพันตนกับคู่สัญญาอึกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานของความเสมอภาคโดยสมควรใจ และสัญญาดังกล่าวมิได้มีลักษณะเช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาทางแห่ง”

คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองนี้ ศาลปกครองกล่างได้เคยวินิจฉัยว่าสัญญาสัมปทานป่าไม้ชายเลน (คำสั่งศาลปกครองกล่าง คดีหมายเลขแดงที่ 1391/2545 (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารสำนักงานทำการของหน่วยงานราชการ (คำสั่งศาลปกครองกล่าง คดีหมายเลขแดงที่ 1096/2545 (หจก. รายแซมโก้) เป็นสัญญาทางปกครอง สัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษาต่อภัยในประเทศเป็นสัญญาทางปกครอง ส่วนการขอให้บังคับผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ส่งคืนเงินเดือนที่รับไปโดยไม่มีสิทธิในช่วงที่ขาดจากราชการและหลังจากที่ถูกไล่ออกจากราชการนั้น เป็นคดีพิพาทอันสืบเนื่องจากคำสั่งไล่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ออกจากราชการซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครอง และเกี่ยวนেื่องกับคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง อยู่ในอำนาจศาลปกครอง (คำวินิจฉัยซึ่งขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 43/2548) เป็นต้น

7. คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อ  
บังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5)  
คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติ  
การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่  
14) พ.ศ. 2535 มาตรา 90 วรรคสอง ได้กำหนดให้เจ้าท่าสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้เจ้าท่าเป็น  
ผู้จัดการรือถอนแพคนอยู่ เรือนที่ปักเสาลงในสายน้ำในกรณีที่เจ้าของไม่รือถอนภายใต้เวลาที่เจ้าท่าหรือเจ้า  
พนักงานท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำหนด นอกจากนี้ มาตรา 117 ตรีแห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว�ังได้กำหนดให้  
เจ้าหน้าที่สามารถฟ้องขอให้ศาลสั่งบุคคลที่รุกล้ำลำน้ำรือถอนสิ่งปลูกสร้างออกไป หรือคดีร้องขอให้ศาลมี  
คำสั่งจับกุมและกักขังผู้ฝ่าฝืนคำสั่งให้รือถอนอาคารที่ก่อสร้างรุกล้ำคลองสาธารณะซึ่งเป็นมาตรฐาน  
เพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง อันมีลักษณะเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) ซึ่งศาล



ปัจจุบันมีอำนาจกำหนดคำบังคับได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (5) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (คำวินิจฉัยข้อความจากหน้าที่ระหว่างศาลที่ 16/2545) เป็นต้น

8. คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (6) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ไม่พอใจในคำสั่งหรือคำวินิจฉัยสามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลปกครองได้ เช่น

พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 บัญญัติให้สิทธิผู้ซึ่งไม่พอใจคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่นหรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์เกี่ยวกับการสั่งรื้อย้ายอาคาร และการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายอาคารสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

พระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ในมาตรา 29 วรรคสอง บัญญัติให้สิทธิสมาชิกสภามunicipioพัทยา ซึ่งถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนคำสั่งดังกล่าวได้ภายในสิบหัววันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่ง

## 5. บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสงแวงหา จังหวัดอ่างทอง

### 1. ประวัติความเป็นมา

องค์กรบริหารส่วนตำบลแสงแวงหาได้นำเสนอกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้พิจารณาในการเปลี่ยนชื่องค์กรบริหารส่วนตำบลแสงแวงหาเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบลเพชรเมืองทองและจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2556 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และด้านอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด จากนั้นได้มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการเลือกตั้งครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2556

### 2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### 1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ตำบลแสงแวงหา อำเภอแสงแวงหา จังหวัดอ่างทอง มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลบางระจัน อำเภอค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลบ้านพราน/ตำบลศรีพราน อำเภอแสงแวงหา จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลห้วยไฝ อำเภอแสงแวงหา จังหวัดอ่างทอง

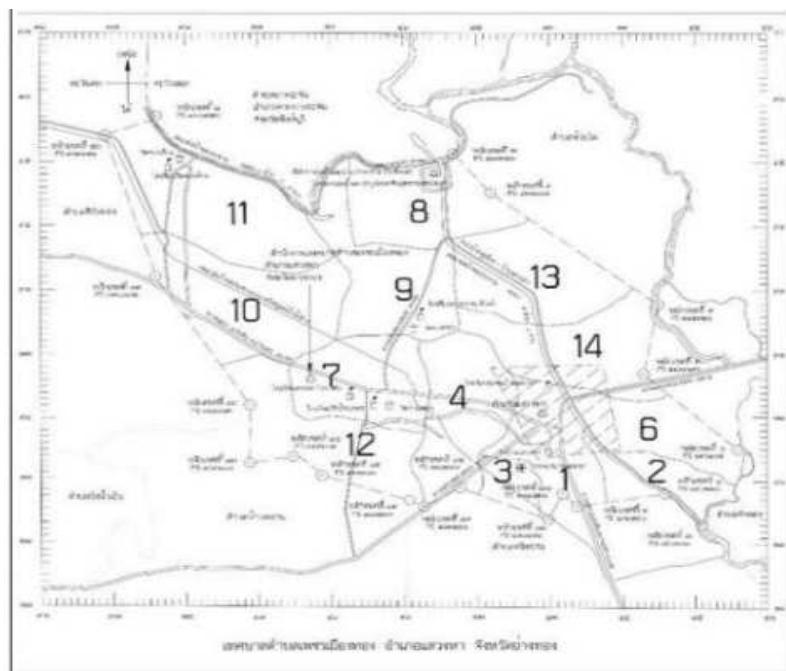
ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลสีบัวทอง อำเภอแสงแวงหา จังหวัดอ่างทอง

เนื้อที่



เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีเนื้อที่ทั้งหมดโดยประมาณ 29.32 ตารางกิโลเมตร หรือ คิดเป็น 18,325 ไร่ โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเสนาห้าประมาณ 2 กิโลเมตร

แผนที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง



### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ดินเป็นดินเหนียวปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสมแก่การปลูกข้าว ทำไร่ ทำนา ทำสวน ปลูกผัก เลี้ยงสัตว์ และใช้น้ำจากคลองส่งน้ำชลประทาน

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศร้อนชื้น มี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน - กันยายน

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม - มกราคม

### 1.4 ลักษณะดิน

ดิน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญยิ่งต่อการเกษตรกรรม ขันเป็นอาชีพส่วนใหญ่ของชาวจังหวัดอ่างทอง ดินในจังหวัดอ่างทองแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ดินไร่ ลักษณะดินเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย เกิดจากการทับมของตะกอนแม่น้ำ หรือลำน้ำ ลักษณะของชั้นดินสลับชั้นซ้อนกัน เช่น เนื้อดินที่เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายระบายน้ำดี ไม่สามารถเก็บกักน้ำได้ตลอดฤดูกาลเพาะปลูก พบรากบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำน้อย ซึ่งเป็นพื้นที่



ในร้านสวนผสม และเป็นที่ตั้งบ้านเรือนของราษฎร ส่วนเนื้อดินที่เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายหรือดินร่วนเหนียวปนทรายเป็น แต่ระบายน้ำได้ดีปานกลาง พบรากบริเวณริมคลองสีบัวทอง หรือหัวยราชราม เหมาะสมสำหรับปลูกพืชไร่ เช่น อ้อย เป็นต้น

(2) ดินนา แยกตามลักษณะดินและบริเวณพื้นที่ที่ครอบคลุมได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(2.1) ดินเหนียวที่เกิดจากอิทธิพลของตะกอนน้ำกร่อย บริเวณที่ลุ่มและพื้นที่ที่น้ำทะเลเคียงท่อมถึง ซึ่งพบโดยคลองทะเลที่ระดับความลึกประมาณ 1.5 – 2.0 เมตรจากผิวดิน และสูงจากระดับน้ำทะเล 5 – 8 เมตร โดยเนื้อดินเป็นดินเหนียว แต่มีค่าความเป็นกรดต่ำ สามารถเก็บกักน้ำได้นาน พบรากในท้องที่อำเภอวิเศษชัยชาญ ส่วนเนื้อดินที่เป็นดินเหนียว มีสภาพความเป็นกรดสูง สามารถเก็บกักน้ำได้นาน แต่ต้องปรับปรุงสภาพดินเสียก่อน พบรากตอนใต้ของอำเภอป่าโมก ปัจจุบันเป็นพื้นที่ปลูกข้าวและสวนผลไม้

(2.2) ดินเหนียวหรือดินเหนียวปนทรายเป็น เกิดจากการทับถมของตะกอนลำน้ำสามารถเก็บกักน้ำได้นาน พบรากบริเวณลานตะพักลำน้ำระดับต่ำ และที่ราบลุ่มที่มีระดับสูงกว่าบริเวณที่น้ำเคียงท่อมถึงเล็กน้อยในท้องที่อำเภอแสงหา ตอนเหนือของอำเภอสามโคก และทางตะวันตกของอำเภอโพธิ์ทอง ปัจจุบันเป็นพื้นที่ปลูกข้าวและไม้ผล

## 2. ด้านการเมือง / การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

แบ่งออกเป็น 12 หมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตเทศบาล ประกอบด้วย

2.1.1 หมู่บ้านเต็มพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 7 บ้านเพชร

หมู่ที่ 8 บ้านคุเมือง

หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งแท้ว

หมู่ที่ 10 บ้านหนองแขม

หมู่ที่ 11 บ้านทองเลื่อน

หมู่ที่ 12 บ้านหนองถ้ำ

หมู่ที่ 13 บ้านดอนทอง

2.1.2 หมู่บ้านบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านแสงหา

หมู่ที่ 3 บ้านแสงหา

หมู่ที่ 4 บ้านแสงหา

หมู่ที่ 6 บ้านแสงหา

หมู่ที่ 14 บ้านแสงหา



รายชื่อกำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่บ้าน	ชื่อ – สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
กำนันตำบลแสงหา	นายศรชัย แจ่มจันทร์	08-2358-4144
หมู่ที่ 4 บ้านแสงหา	นายชูชีพ จันทร์เรือง	08-9099-3744
หมู่ที่ 6 บ้านแสงหา	นางวิลัยจิตต์ สุวรรณประทีป	08-9815-0205
หมู่ที่ 7 บ้านเพชร	นายอำนวย รอดจารุณ	06-3189-8775
หมู่ที่ 8 บ้านคูเมือง	นายมงคล เกิดดี	08-5185-2500
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งแท้ว	นางน้ำผึ้ง ปลูกงาม	08-1564-8439
หมู่ที่ 10 บ้านหนองแขม	นายสมหมาย ชื่นบาล	08-9904-4683
หมู่ที่ 11 บ้านทองเลื่อน	นายสมชาย บุญสันต์	08-0431-7381
หมู่ที่ 12 บ้านหนองคำ	นายปัญญา ราตรี	08-6125-1721
หมู่ที่ 13 บ้านดอนทอง	นายสวน ปานทอง	08-6790-3933
หมู่ที่ 14 บ้านแสงหา	นายนิรุจ รักดี	08-1433-9792

## 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารห้องถิน เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2564 แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

- (1) เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 3, 4, 7, 10 และหมู่ที่ 12
- (2) เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 6, 8, 9, 11, 13 และหมู่ที่ 14

### โครงสร้างคณะผู้บริหาร

นายกเทศมนตรี  
ตำบลเพชรเมืองทอง

รองนายกเทศมนตรี  
ตำบลเพชรเมืองทอง

รองนายกเทศมนตรี  
ตำบลเพชรเมืองทอง

ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

เลขานุการนายกเทศมนตรี



## 1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

1.1 นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

1.2 รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทองจำนวน 2 คน มาจากการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรี  
ตำบลเพชรเมืองทอง

1.3 เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการแต่งตั้งจาก  
นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

1.4 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการแต่งตั้งจาก  
นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

### รายชื่อคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายกชเดชา กลุ่มไหม	นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9243-4632
2	นายจำลอง สุขประเสริฐ	รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9014-4272
3	นายนิรันดร์ รักดี	รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9809-9957
4	นายสยาม สีทับทิม	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	06-2471-9263
5	นายคงทอง บุญทรงศ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-4882-0724

## 2. ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ประกอบด้วย

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 2 เขต ๆ ละ 6 คน จำนวนรวม ทั้งสิ้น 12 คน ประกอบด้วย

2.1 ประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการเลือกตั้งจากสภาเทศบาลตำบลเพชร  
เมืองทอง

2.2 รองประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการแต่งตั้งจากประธานสภาเทศบาล  
ตำบลเพชรเมืองทอง

2.3 เลขานุการสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน มาจากการเลือกตั้งจากสภาเทศบาลตำบลเพชร  
เมืองทอง

2.4 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 9 คน



ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายอนุชา สินธุสุวรรณ	ประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-5421-4635
2	นายสมชาย สินธุสุวรรณ	รองประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-1439-1485
3	นายเอก วุฒิ	เลขานุการสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	06-5328-2439
4	นายอภิรัมย์ เพชรรัตน์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-2239-6982
5	นายสามารถ ชื่นบาล	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	09-2617-1839
6	นางพลอยชนก หมู่ทหาร	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-4118-6066
7	นายประจวบ รอดจรัญ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	09-2535-3904
8	นายกิตติ ปลูกงาม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-9809-8651
9	นายสมหมาย นุ่มทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-9239-4248
10	นายจรินทร์ ศรีผ่อง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-9072-3862
11	นายบัวครี สาภิราช	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	09-5947-9216
12	นายบุญ吉祥 วงศ์เล็ก	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	09-2614-2993

สามัคคีสภากเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

### 3. ประชาร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอและทาง ณ เดือน กันยายน 2564)

ประชารัฐสื้น

จำนวน 5,302 คน แบ่งเป็น

ชายรวมทั้งสิ้น

จำนวน 2,581 คน

หนังรวมทั้งสิ้น

จำนวน 2,721 คน

### จำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น

จำนวน 1,860 หลังคาเรือน

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร



ช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี	จำนวน 994 คน
ชายรวมทั้งสิ้น	จำนวน 485 คน
หญิงรวมทั้งสิ้น	จำนวน 509 คน
ช่วงอายุ 18 – 60 ปี	จำนวน 3,271 คน
ชายรวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,645 คน
หญิงรวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,626 คน
ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 1,037 คน
ชายรวมทั้งสิ้น	จำนวน 459 คน
หญิงรวมทั้งสิ้น	จำนวน 578 คน

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

(1) มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง รับเด็กอายุ 3 ขวบ

(2) โรงเรียนระดับประถมศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 3 โรงเรียน ดังนี้

- โรงเรียนวัดบ้านเพชร
- โรงเรียนวัดทองเลื่อน
- โรงเรียนพวงทองอุปถัมภ์

(3) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนแสงหวานวิทยาคม

##### 4.2 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีโรงพยาบาล ถ้าประชาชนเกิดการเจ็บป่วย ก็สามารถไปโรงพยาบาลประจำอำเภอ คือ โรงพยาบาลแสงหวาน ซึ่งมีระยะทางประมาณ 3 – 5 กิโลเมตร และคลินิกรักษาโรคทั่วไป จำนวน 1 แห่ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีเจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การพื้นฟูสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานโภชนาการ งานเผยแพร่ให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่เจ้าหน้าที่ ผู้นำท้องถิ่น ชุมชน และประชาชน

##### 4.3 อาชญากรรม

ป้อมยามตำราจ 3 แห่ง

การรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน



มีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล ประกอบด้วย  
เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1 คน  
เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน  
มีวัสดุ-อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ประกอบด้วย

รถยนต์บรรทุกน้ำ ขนาดบรรจุน้ำ 5,000 ลิตร จำนวน 1 คัน  
เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 7 คน  
เครื่องสูบน้ำขนาดเล็ก จำนวน 1 เครื่อง  
หากมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น จะมี อปพร. มูลนิธิร่วมกตัญญู และห้องถินไกล์เดียง<sup>ให้ความช่วยเหลือ</sup>

#### 4.4 ยาเสพติด

อำเภอแสงหา มีการจัดตั้งสภาพเด็กและเยาวชน โดยประธานอยู่ในโรงเรียนแสงหาวิทยาคม ซึ่งเป็นโรงเรียนในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จะมีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และการป้องกันและแก้ไขการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นแก่นักเรียน ดังนั้น ปัญหาเรื่องยาเสพติดมักจะเกิดขึ้นกับประชาชนกลุ่มผู้ใช้แรงงาน ซึ่งอำเภอแสงหา โดยปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง ร่วมกับสถานีตำรวจนครบาลแสงหา และสีบัวทอง บูรณาการการทำงานร่วมกันป้องกัน ปราบปราม กันอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ลดน้อยลง

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีนักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติหน้าที่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนอยู่ในสังคมไทยได้อย่างมีความสุข และให้ทุกคนมีความสามารถพัฒนาสังคมให้มี ความเจริญก้าวหน้าด้วย ซึ่งปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ รายละเอียดดังนี้

ผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,043 คน
ผู้ป่วยเอดส์รวมทั้งสิ้น	จำนวน 15 คน
ผู้พิการรวมทั้งสิ้น	จำนวน 206 คน
(ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564)	

### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

#### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางบก มีรถโดยสารประจำทาง สายอ่างทอง - แสงหา – สีบัวทอง

#### 5.2 การไฟฟ้า



ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ยังไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ทั้งนี้ เทศบาลฯ ได้ประสานงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอค่ายบางระจัน และอำเภอโพธิ์ทอง ในการประมาณการค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่มีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน

### 5.3 การประปา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีการใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาคและประปาดาดல ภายในหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ทั้งนี้ เทศบาลฯ กำหนดให้มี การขยายเขตประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้อย่างทั่วถึง

### 5.4 โทรศัพท์

ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ ขององค์กรโทรศัพท์ เนื่องจากประชาชนนิยมใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร นอกจากหน่วยงานราชการในพื้นที่ เช่น โรงเรียน สำนักงานเทศบาลฯ เป็นต้น

### 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข แต่มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานไปรษณีย์โทรเลขอำเภอแสวงหา ออกให้บริการประชาชนครอบคลุมทั้งพื้นที่

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

- ส่งเสริมการประกอบอาชีพ กองทุนกลุ่มอาชีพเพื่อยกระดับรายได้
- ส่งเสริมกองทุนหมู่บ้าน
- การสร้างเครือข่ายกองทุนทุกกองทุนในระดับตำบล
- การสร้างงานสร้างอาชีพในชุมชน

### 6.2 การประมง

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีแม่น้ำให้ผลผ่าน ดังนั้น จึงไม่มีรายได้จากการทำการประมง

### 6.3 การปศุสัตว์

เนื่องจากในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 2 โรง ประชาชนจำนวนร้อยละประมาณ 20 มีการเลี้ยงสุกรเพื่อจำหน่าย และเป็นอาชีพเสริมจากการทำงาน เพื่อเพิ่มรายได้ของครอบครัว

### 6.4 การบริการ

มีร้านขายส้มตำ ไก่ย่าง	จำนวน 1 ร้าน
ร้านขายก๋วยเตี๋ยวและอาหารตามสั่ง	จำนวน 40 ร้าน
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน 2 ร้าน



ร้านซ่อมแอร์	จำนวน 1 ร้าน
ร้านขายของชำ	จำนวน 30 ร้าน
อู่ซ่อมรถ	จำนวน 2 แห่ง
ร้านขายเครื่องสัมภาระ	จำนวน 1 ร้าน
ธนาคาร	จำนวน 1 แห่ง
ร้านขายปุ๋ย	จำนวน 2 ร้าน
ห้องเช่า	จำนวน 6 แห่ง
โรงเรือนเช่า	จำนวน 7 ร้าน
ตึกเช่า	จำนวน 2 แห่ง
คลินิก	จำนวน 1 แห่ง
ฟาร์มหมู	จำนวน 2 แห่ง
ร้านเสริมสวย	จำนวน 3 ร้าน
โรงพยาบาล	จำนวน 2 แห่ง
โรงพยาบาลชั้นนำ	จำนวน 1 แห่ง
ร้านตัดผมชาย	จำนวน 1 แห่ง
สหกรณ์	จำนวน 2 แห่ง
เต้นท์รถ	จำนวน 1 แห่ง
คาร์แคร์	จำนวน 1 แห่ง
สินเชื่อ	จำนวน 2 แห่ง
ร้านนวดแผนไทย	จำนวน 1 แห่ง
ร้านตัดเสื้อผ้า	จำนวน 1 ร้าน

#### 6.5 การท่องเที่ยว

มีศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านสวนอยู่สุข ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านเพชร และแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์พิพิธภัณฑ์บ้านคูเมือง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านคูเมือง

#### 6.6 อุตสาหกรรม

โรงงานทำลูกชิ้นชัยยะ 9	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
โรงงานทำน้ำดื่ม	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
โรงงานวุ้นเส้น	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
โรงงานรีดเหล็ก	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
โรงงานหล่ออลูมิเนียม	ตั้งอยู่หมู่ที่ 11

#### 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ



กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์

กลุ่มจักษานตะกร้า hairy

กลุ่มไม้มงคล

#### 6.8 แรงงาน

แรงงานจากประเทศมาซี่งมีการขึ้นทะเบียนถูกต้อง ทำงานในร้านอาหาร และ โรงงานต่าง ๆ

### 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ร้อยละ 98 นับถือศาสนาพุทธ

#### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

วันขึ้นปีใหม่

วันสงกรานต์

วันเข้าพรรษา

วันออกพรรษา

วันอาสาฬหบูชา

ประเพณีลอยกระทง

งานสุดท้ายวันแสวงหา

#### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีหมอนวดแผนไทย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านเพชร ภาษาที่ใช้ในพื้นที่ คือภาษาไทย  
ภาคกลาง

#### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ดอกไม้ประดิษฐ์, ตะกร้า hairy, ไม้มงคล

### 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 8.1 น้ำ

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ประชาชนใช้น้ำจาก  
คูคลองชลประทาน

#### 8.2 ป่าไม้

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่ดิน ไม่มี  
พื้นที่ที่เป็นป่าสงวนจึงไม่มีป่าไม้แต่อย่างใด

#### 8.3 ภูเขา

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา



#### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปีงบประมาณส่วนห้องถิน

แรดินเนีย, ทราย

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาโร , จักษุ ศรีจารุเมธีญาณ , สุรศักดิ์ อุดเมืองเพียง , ก้องพิพัฒน์ กองคำ , และชุลีพร นาหัวนิล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ยังให้บริการยังไม่ดีและยังให้บริการนานเกินไปอย่างที่มีการเตรียมบุคลากรมาอยู่ให้บริการคนแก่ที่มาคนเดียว ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จ่อรถครัวเพียงพออย่างที่ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำเก้าอี้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนนาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน อย่างที่น้ำใจให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ด้านประชาสัมพันธ์ อย่างที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพรพยายามข้าราชการให้บริการ

ชนบดี วรัญวิสุทธิ์ และวิชิต บุญสนอง (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแคร กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแคร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พระครูสมุทรวิรชาติ พุทธกรขิโต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และอนุวัต กระสังข์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค คือ ผู้สูงอายุไม่ได้รับความเอาใจใส่จากลูกหลานอย่างเพียงพอ ต้องอาศัยสถานสงเคราะห์คนชราหรืออยู่เพียงลำพัง ดังนั้น



เทศบาลจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาและเสริมศักยภาพแก่กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุและสร้างความเข้าใจของบุคคลในครอบครัว ในชุมชน เรื่องการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการอบรมในการให้บริการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

พรรนเพญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาน อำเภอไทรงาน จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาน อำเภอไทรงาน จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร , ไพรัตน์ ฉิมหาด และ กันตภณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณูปโภคตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบถ้วนหมู่บ้าน และวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสื่อสารแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน , ชลอดา แสงมนี ศิริสาธิตกิจ , อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจอสเตรีย-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก



ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลที่มีนเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## บทที่ 3

### วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 ในแต่ละงานดังนี้

1.1 งานด้านโยธา การขอนญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวนผู้ใช้บริการ	50 คน
1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวนผู้ใช้บริการ	100 คน
1.3 งานด้านสาธารณสุข	จำนวนผู้ใช้บริการ	100 คน
1.4 งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	จำนวนผู้ใช้บริการ	50 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับ การคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตร วิธีการคำนวนของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$

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

สูตรวิธีการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
N คือ ขนาดประชากร  
e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านโยธา การขอนญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 33 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 40 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 60 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



### 2.3 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 60 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

### 2.4 งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 33 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 40 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชุมชน ภาคสกุล, นิเวศน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนา ทองไสย, บุญเลิศ บุรุณปกรณ์, ชринทร์ สุวรรณภูมิ และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คงจะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาคมสภាដองถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงความพึงพอใจที่สุด



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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณสุขแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอเสวงหา จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย	29	73.00	
หญิง	11	27.00	
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>	
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
20-40 ปี	10	25.00	
41-60 ปี	30	75.00	
60 ปีขึ้นไป	-	-	
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>	
<b>อาชีพ</b>			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	24	60.00	
เกษตรกรรม/ประมง	16	40.00	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	
รับจ้างทั่วไป	-	-	



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	40	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>		
<b>จำนวนครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	40	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
ขอเลขประจำบ้าน	18	45.00
ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	12	30.00
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	25.00
ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	-	-
ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	-	-
อื่น ๆ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ขอเลขประจำบ้านจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	0.13	มากที่สุด	2
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน	4.84	0.16	มากที่สุด	3
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.83	0.17	มากที่สุด	4
4.ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.97	0.03	มากที่สุด	1
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน	4.84	0.16	มากที่สุด	3
รวม	4.88	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$  S.D. = 013) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3  
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านนโยบายขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.90	0.10	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.15	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน	4.81	0.19	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.87	0.13	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.15	มากที่สุด	3
รวม	4.86	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านซ่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านนโยบายขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.15	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.90	0.10	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.80	0.20	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.18	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.97	0.03	มากที่สุด	1
รวม	4.84	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.84$  S.D.=0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีต่อการเดินทาง  
ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	4.82	0.18	มากที่สุด	5
มารับบริการ				
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	0.17	มากที่สุด	6
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.98	0.02	มากที่สุด	2
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.94	0.06	มากที่สุด	4
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.96	0.04	มากที่สุด	3
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	0.20	มากที่สุด	7
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.99	0.01	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.10	มากที่สุด	

จากการที่ 5 พบร่วมกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.90$  S.D. = 0.10) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.13	มากที่สุด	2	
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.14	มากที่สุด	3	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.13	มากที่สุด	4	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.10	มากที่สุด	1	
รวม	4.87	0.13	มากที่สุด		

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.87$  S.D. = 0.13) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7  
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย	28	46.67	
หญิง	32	53.33	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
20-40 ปี	17	28.33	
41-60 ปี	43	71.67	
60 ปีขึ้นไป	-	-	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>อาชีพ</b>			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	47.00	
เกษตรกรรม/ประมง	15	25.00	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	
รับจ้างทั่วไป	17	28.00	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-	
อื่น ๆ	-	-	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>			
ประชาชนทั่วไป	60	100.00	
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-	
หน่วยงานเอกชน	-	-	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	60	100.00
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	60	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	60	100.00
<b>ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
ชำรุดภาษีบำรุงท้องที่	32	53.33
ชำรุดเสียภาษีป้าย	20	33.33
ชำรุดภาษีโรงเรือนและที่ดิน (แบบเก่า)	-	-
ชำรุดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พ.ศ. 2563)	8	13.34
ชำรุดค่าอาการค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ .....	-	-
รวม	60	100.00

จากการที่ 7 พบร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านชำรุดภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี	4.99	0.01	มากที่สุด	1
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.93	0.07	มากที่สุด	2
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.82	0.18	มากที่สุด	5
4.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.89	0.11	มากที่สุด	4
5.ได้รับความสะทึกลงจากการให้บริการงานด้าน <sup>รายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน</sup>	4.90	0.10	มากที่สุด	3
รวม	4.91	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.91$  S.D. = 0.09) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน



## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.75	0.25	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.82	0.18	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน	4.94	0.06	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.86	0.14	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.70	0.30	มากที่สุด	5
รวม	4.84	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.84$  S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10  
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.78	0.22	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.89	0.11	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.77	0.23	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.12	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.17	มากที่สุด	3
รวม	4.83	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.83$  S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ  
ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง margin service	4.82	0.18	มากที่สุด	4
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.92	0.08	มากที่สุด	2
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.91	0.09	มากที่สุด	3
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.99	0.01	มากที่สุด	1
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.71	0.29	มากที่สุด	7
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	0.20	มากที่สุด	6
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.81	0.19	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.15</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 11 พบร่วมกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.85$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อมูลว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12  
ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.09	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.19	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.17	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.15	มากที่สุด	2
รวม	4.86	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$  S.D. = 0.15) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13  
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย	13	21.67	
หญิง	47	78.33	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
20-40 ปี	21	35.00	
41-60 ปี	33	55.00	
60 ปีขึ้นไป	6	10.00	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>อาชีพ</b>			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	16.67	
เกษตรกรรม/ประมง	18	30.00	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	
รับจ้างทั่วไป	32	53.33	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-	
อื่น ๆ	-	-	
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>			
ประชาชนทั่วไป	60	100.00	
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-	
หน่วยงานเอกชน	-	-	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน กี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	60	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	60	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	20	33.33
งานสร้างเสริมสุขภาพ	12	20.00
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	11	18.33
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	15	25.00
งานกำจัดขยะมูลฝอย	2	3.34
งานกำจัดขยะมีพิษ	-	-
อื่น ๆ ระบุ.....	-	-
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 13 พบร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานบริการสาธารณสุข จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้าน <sup>สาธารณสุข</sup>	4.93	0.07	มากที่สุด	2
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน <sup>สาธารณสุขเพื่อการประชาชน</sup>	4.89	0.11	มากที่สุด	3
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.96	0.04	มากที่สุด	1
4.ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับ <sup>ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน</sup>	4.89	0.11	มากที่สุด	3
5.ได้รับความสะทึกลงจากการให้บริการงานด้าน <sup>สาธารณสุขแต่ละขั้นตอน</sup>	4.87	0.13	มากที่สุด	4
รวม	4.92	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.92$  S.D. = 0.09) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15  
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.87	0.13	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.94	0.06	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.15	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.91	0.09	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.87	0.13	มากที่สุด	3
รวม	4.89	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบร่วมกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านซ่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$  S.D. = 0.11) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



**3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดังตารางที่ 16  
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.88	0.12	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.99	0.01	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.93	0.07	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.14	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.96	0.04	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.92</b>	<b>0.08</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.92$  S.D.=0.08) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ 17  
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง margin service	4.92	0.08	มากที่สุด	2
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.89	0.11	มากที่สุด	4
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.88	0.12	มากที่สุด	5
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.90	0.10	มากที่สุด	3
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.97	0.03	มากที่สุด	1
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.83	0.07	มากที่สุด	6
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.89	0.11	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.10</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.90$  S.D. = 0.10) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางmargin service



## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.09	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.11	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.08	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.10	มากที่สุด	3
รวม	4.91	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบร่วมกันว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.91$  S.D. = 0.10) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19  
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย	15	37.50	
หญิง	25	62.50	
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>	
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
20-40 ปี	17	42.50	
41-60 ปี	23	57.50	
60 ปีขึ้นไป	-	-	
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>	
<b>อาชีพ</b>			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	62.50	
เกษตรกรรม/ประมง	0	-	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	15	37.50	
รับจ้างทั่วไป	-	-	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-	
อื่น ๆ	-	-	
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>	
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>			
ประชาชนทั่วไป	40	100.00	
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-	
หน่วยงานเอกชน	-	-	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	40	100.00
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	40	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	40	100.00
<b>ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
งานจดทะเบียนจัดตั้งใหม่	25	62.50
งานจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง	-	-
งานจดทะเบียนเลิก	5	12.50
ออกใบแทน ตรวจสอบการ คัดสำเนาหรือรับรองเอกสาร	5	12.50
อื่น ๆ .....	-	-
รวม	40	100.00

จากการที่ 19 พบร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานจดทะเบียนจัดตั้งใหม่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	4.90	0.10	มากที่สุด	1
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)เพื่อบริการประชาชน	4.87	0.13	มากที่สุด	3
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.85	0.15	มากที่สุด	4
4.ให้บริการงานด้านทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์) เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.83	0.17	มากที่สุด	5
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์)แต่ละขั้นตอน	4.89	0.11	มากที่สุด	2
รวม	4.86	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์)แต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แopl ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์)แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.85	0.15	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.83	0.17	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.16	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.93	0.07	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.15	มากที่สุด	2
รวม	4.86	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$  S.D. = 0.11) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น หลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.17	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.86	0.14	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.90	0.10	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.06	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.99	0.01	มากที่สุด	1
รวม	4.88	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (ทะเบียน พวนิชย์) ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$  S.D. = 0.10) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.94	0.06	มากที่สุด	3
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.82	0.18	มากที่สุด	5
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.97	0.03	มากที่สุด	2
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.84	0.16	มากที่สุด	4
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.80	0.20	มากที่สุด	6
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.82	0.18	มากที่สุด	5
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.98	0.02	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.12</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (ทะเบียน พานิชย์) ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อุปกรณ์ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$  S.D. = 0.12) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านทะเบียน  
(ทะเบียนพาณิชย์)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.13	มากที่สุด	3	
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.16	มากที่สุด	4	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.10	มากที่สุด	1	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.12	มากที่สุด	2	
รวม	4.87	0.12	มากที่สุด		

จากการที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.87$  S.D. = 0.12) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	97.40	มากที่สุด	2
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	มากที่สุด	3
3. งานด้านสาธารณสุข	4.91	98.20	มากที่สุด	1
4. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	4.87	97.40	มากที่สุด	2
รวม		97.60	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบร่วมกันว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแวงแหวน จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 97.60 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณสุขประจำปีงบประมาณ 2565 ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสงวันหา จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านซ่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

**1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**2. งานด้านรายได้หรือภาษี** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

**4. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านซ่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการสาธารณูปการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบล เพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างและงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ ภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 97.60

#### ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ปรับปรุงทางด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สถานที่นั่งรอเพื่อรับบริการ
- ประชาชนมีความต้องการให้ดูแลเกี่ยวกับแสงไฟตามท้องถนนในบางจุดที่เสียหายหรือเสื่อมสภาพไปตามอายุการใช้งาน



## บรรณานุกรม

- Anderson, S. B., Ball, S., & Murphy, R. T. (1975). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.,
- Bertram, G. M. (1972). *The Human Meaning of Social Change*. New York: Russell Sage Foundation.
- Brown, F. G. (1983). *Principles of Educational and Psychological Testing 3rd ed.* New York: CBS College Publishing.
- Chase, C. T. (1987). *Measurement for education evaluation 2nd ed.* Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Edgar, S. H. (1970). *Organizational Psychology 2nd*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. Encyclopedia of Education Evaluation. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herbert, S. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Boston: Division of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1984). *Measurement and education in evaluation and psychology*. New York.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Owen, B. (1993). A model of Multiethnicity: State Collapse, Competition and Social Complexity from Tiwanaku to Chiribaya in the Osmore Valley, Peru. *Department of Anthropology, University of California, Los Angeles*.
- Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (1977). *International Dictionary of Education*. Great Britain: the Anchor Press Ltd. .
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.
- Ryan , T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Menanla Press Company.



Seldin, P. (1988). *Evaluation and Developing Administration Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.

Shertzer, B., & Linden, J. D. (1979). *Fundamentals of Individual Appraisal*. Boston: Houghton Mifflin.

Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.

Suchman, E. A. (1967). *Evaluative Research*. New York: Russell Sage Foundation.

Talcott, P. (1964). *Suggestion for a Sociological Approach to the Theory of Organizations in Complex Organizations: A Sociological Reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Theodore, C. (1964). *Principle of Organization*. New York: Barcourt Brace & World.

Yuchman, E., & Seashor, S. E. (1967). A System Resource Approach to Organizational. *Administrative Science Quarterly*. (Vol. 32, Dec, 1967).

กนกรัตน์ บัวคุ้มและคนอื่น ๆ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกรรมคึกคัก กรณีคึกคักโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโท ทางการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกรียงไกร เจริญนานาวัฒน์. (2550). รัฐ รัฐธรรมนูญ กฎหมาย. โครงการตำราและสื่อการสอน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญาณ.

คารมณ์ เพียรภรณ์. (2548). องค์การที่มีประสิทธิผล: ความท้าทายของผู้บริหาร. เข้าถึงได้จาก <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

จันทรานี สงวนนาม. (2536). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ: ครุสภากาดพระร้า.

จากรุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาริราช.

ชนบดี วรัญawiสุทธิ์ และวิชิต บุญสอน. (2563). ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแคร กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกษัตริยา*, 6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.

ชาญวิทย์ ยิกสังข์. (2545). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ลังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชุมพร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี*.

ตันติกร ทิพย์จุฑา. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเข้าพระราม จังหวัดลพบุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(1): มกราคม-มิถุนายน 2563: 504-512.

ติน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



หวานง ครุฑจ้อน, ชลอดา แสงมนี ศิริสาธิกิจ, อรสา อนันต์ และอกริดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์กรบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตประจำปีงบประมาณ 2562. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 3(1): มกราคม-มีนาคม 2563: 11-23.

ธงชัย สันติวงศ์. (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนา.

นันทวัฒน์ บรรมานันท์. (2552). การบกพร่องส่วนห้องถินไทย. กรุงเทพฯ: วิญญาณ.

บรรเจิด สิงค์เนติ. (2547). หลักการพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญาณ.

บุญฤทธิ์ ณ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาด และกันตวน หนูทองแก้ว. (2563). การให้บริการโคลงสร้างชื่นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาจุฬาลงกรณ์ราชคฤณี*, 7(3): มีนาคม 2563: 50-64.

ประสาท พงษ์สุวรรณ. (2551). เอกสารประกอบคำบรรยายกฎหมายว่าด้วยคดีปกครองของไทย (*Droit du contentieux administratif thaïlandais*). ศาลปกครองกลาง (เอกสารอัดสำเนา).

พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร โรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรรณเพ็ญแข โนมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรทอง อำเภอไทรทอง จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 133-143.

พระครูสมุห์จิราติ พุทธกรขีโต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และอนุวัต กระสังข์. (2563). ประสิทธิผลการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 156-165.

พระมหาวีไลศักดิ์ ปัญญาโร, จักษ์ ศรีจารุเมธีญาณ, สุรศักดิ์ อุดเมืองเพียง, ก้องพิพัฒน์ กองคำ, และชุดีพร นาหัวนิล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการพระพุทธศาสนาเขตลุ่มน้ำโขง*, 2(2): กันยายน-ธันวาคม 2561 : 100-111.

พะยอม แก้วกานนิด. (2532). กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิพยา บวรวัฒนา. (2531). ทฤษฎีองค์กรสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิญโญ สาร. (2539). มนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญาณ.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2540). ข้อความคิดและหลักการพื้นฐานในกฎหมายพานิช. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญาณ.



วรรท พฤกษาภูลันนท์. (2550). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (*Efficiency & Effectiveness*). เข้าถึงได้จาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/effeciency-effectiveness-administrator.html> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วชริน ขวัญพะรุณ. (2553). ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วิรช วิรัชนิภาวรรณ. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานและภาพรวมของหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สูงทัยธรรมาริชา.

วีรชัย ตันติเวชวิทยา. (2553). การจัดองค์กรให้มีประสิทธิภาพ. เข้าถึงได้จาก <http://isc.ru.ac.th/data/BA0000645.doc> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). ความชัดແย้งการบริหารเพื่อความสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ตนอ้อ.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). ประสิทธิภาพ (*Efficiency*) และประสิทธิผล (*Effective*) ต่างกันอย่างไร. เข้าถึงได้จาก [http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187%](http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%) สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

อนุกูล เยี่ยงพุกษาวัลย์. (2535). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.



## ภาคผนวก

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-40 ปี  
 41-60 ปี  61 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  
 ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง  
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 ขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร  
 ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย  
 อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการ ติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลาย ช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### งานด้านรายได้หรือภาษี

#### 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. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี  
 เช่น การประเมินเพื่อกำหนดค่าภาษี การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ชำรุดค่าทรัพย์และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ค่าอกรถยานยนต์ ค่าธรรมเนียมจำหน่ายเนื้อสัตว์ ค่าธรรมเนียมเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบการค้า ค่าตรวจสอบแบบแปลนตามกฎหมายควบคุมอาคาร)  
 น้อยกว่า 3 ครั้ง  3 – 6 ครั้ง  มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 ชำระภาษีป้าย  
 ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  
 ชำระค่าอกรถยานยนต์ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ  
 อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อ便利ประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
5	4	3	2	1		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ						
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  61 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  
 งานสร้างเสริมสุขภาพ  
 งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ  
 งานกิจกรรมผู้สูงอายุ  
 งานกำจัดไขยมดูดฝอย  
 งานกำจัดไขยมีพิษ  
 อื่น ๆ ระบุ.....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อ便利ประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
5	4	3	2	1		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### งานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> ชาย   | <input type="checkbox"/> หญิง                             |
| 2. อายุ   | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี   | <input type="checkbox"/> 20-40 ปี                         |
|   | <input type="checkbox"/> 41-60 ปี  | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปีขึ้นไป              |
| 3. อาชีพ  | <input type="checkbox"/> รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
|   | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง   | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน       |
|   | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป   | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                |
|   | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ   | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ .....                |
| 4. สถานภาพของผู้รับบริการ   | <input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป   | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ |
|   | <input type="checkbox"/> หน่วยงานเอกชน   | <input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน |
| 5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์) จำนวนกี่ครั้ง/ปี           | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3 – 6 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ครั้ง  |   |
| 6. ท่านเคยติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ประเภทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | <input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนจัดตั้งใหม่<br><input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง<br><input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนเลิก<br><input type="checkbox"/> ออกใบแทน ตรวจสอบเอกสาร คัดสำเนาหรือรับรองเอกสาร<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ ..... |   |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์)						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์)เพื่อการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์) รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์)เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์)แต่ละขั้นตอน						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (จดทะเบียนพาณิชย์) แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
5	4	3	2	1		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง





### งานด้านรายได้หรือภาษี







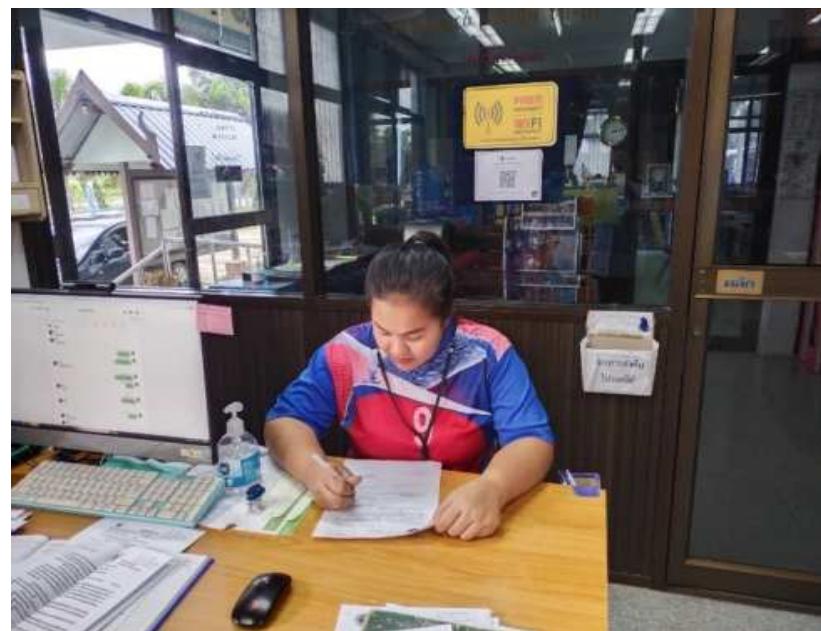
งานสาธารณสุข







งานทะเบียน(ทะเบียนพาณิชย์)





## ภาพแสดงการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ



ภาพถ่ายกิจกรรม

ขอความอนุเคราะห์ใช้เว็บบริการในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ขอความอนุเคราะห์ผู้ใช้เว็บบริการในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) ให้ครบถ้วนทุกหัวข้อ ในส่วน ค่า ๆ ดังต่อไปนี้

ถ่ายรูปใหม่

2022-10-28 กิจกรรมวันปลูกไม้ในเขตเทศบาล ประจำปี พ.ศ. 2565

2022-10-27 ประชุมและดำเนินการวิธีพัฒนาอยู่อาศัย

2022-10-26 ประชุมศึกษาการอบรมเชิงมืออาชีวะประจำปีงบประมาณ 2566



## ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

นายสมชาย บุญสันต์ หมู่ที่ 11 บ้านทองเลื่อน  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 092 890 0898

### งานด้านรายได้ภาษี

นายรัชพล นวารวงศ์ หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งแท้ว  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 098 796 2964

### งานด้านสาธารณสุข

นางวรรณนิภา เกรงขาม หมู่ที่ 12 บ้านหนองก้า  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 065 640 1086

### งานทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

นางนันธพร นาคสิงห์ หมู่ที่ 10 หนองแขม  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 061 552 1126



## รายชื่อคณะกรรมการผู้จัดทำ

รศ. ดร. ประนุช	อุณหเลขกະ	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผศ. สุรชัย	เอมอักษร	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์พิทัยฤทธิ์	คงพ่วง	นักวิจัย	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

[www.rmutsb.ac.th](http://www.rmutsb.ac.th)