



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา  
ประจำปี 2565

โดย  
รักษ์ศรี เกียรติบุตร

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยพะเยา

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าหน่วยปกครองรูปแบบอื่นๆ เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน ช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) กล่าวคือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบการบริหารนี้ เริ่มจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยในปี พ.ศ.2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงปฏิรูปและทรงปรับปรุงกลไกการบริหารราชการส่วนภูมิภาคใหม่โดยให้อำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลาง มีการนำระบบ “เทศบาล” มาใช้เป็นรากฐานสำคัญในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาในสมัยของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ก็ได้มีการออกกฎหมายด้านการกระจายอำนาจเพิ่มเติม เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทั้งนี้เพื่อให้สิทธิแก่ประชาชนในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นของตนได้โดยเสรี นอกจากนี้ ได้มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติใน มาตรา 282 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 รวมทั้งเพื่อให้การบริหารงาน ของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในช่วงศตวรรษที่ 21 ทั่วโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ เป็นผลให้เศรษฐกิจโลกมีการผันผวนอย่างไม่หยุดนิ่ง ประชาชนมีภาวะหนี้ ครัวเรือนสูง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศโลก เกิดสภาวะแล้งฝนทิ้งช่วง ทำให้ ผลิตพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ไม่สามารถสร้างรายได้ตามปกติ ภาครัฐจะต้องปรับ รูปแบบการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบริบทสังคมและความต้องการของประชาชนให้ มากที่สุด ต้องนำเทคโนโลยีต่างๆ เช่น เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร การปรับรูปแบบองค์กรเพื่อ รองรับการทำงานของรัฐบาลดิจิทัล เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ส่งเสริมการบริหารภาครัฐแบบ เครือข่าย แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) การบริการ สาธารณะผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อให้ สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต.เป็นหน่วยงานในสังกัดองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นที่ได้รับการกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation) ซึ่งเน้นในเชิงของ “ภารกิจหน้าที่” มีการกำหนดภารกิจเฉพาะที่ชัดเจนให้องค์กรที่สามารถตัดสินใจและใช้อำนาจ หน้าที่ภายในขอบเขตของตนได้โดยอิสระภายใต้นโยบายของรัฐบาลส่วนกลาง รวมทั้งมีอำนาจ ในการตรากฎหมายและออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่หรือชุมชนของตนได้ โดย ประชาชนในตำบลสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของตนเองได้ ด้วย การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน ดำเนินงานตามแผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และนโยบาย ของรัฐบาล ซึ่งกำหนดกรอบให้แต่ละภาคส่วนมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ลดความ เหลื่อมล้ำของสังคมและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ยกกระดับคุณภาพบริการด้าน สาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน เพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนมีการ ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ การส่งเสริมการบริหารราชการ

แผ่นดินที่มีธรรมชาติภูมิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การพัฒนาให้ระบบราชการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประเด็นสำคัญ หน่วยงานในระดับท้องถิ่นต้องส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพตามระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ตามหลักการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน หน่วยงานมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยใช้แนวทางการประเมิน ITA หรือ Integrity and Transparency Assessment

การบริหารภาครัฐในศตวรรษนี้จึงเป็นยุคแห่งการปรับปรุงพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบโจทย์ความเปลี่ยนแปลงและท้าทาย มุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ มีการสร้างเครือข่ายและนำเทคโนโลยีมาปรับใช้แทนมนุษย์มากขึ้น บุคลากรสามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรมสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และได้รับการตรวจสอบจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้วิจัย จึงมีความประสงค์จะดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลล่อฮอย อำเภอปง จังหวัดพะเยา เพื่อเป็นการบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อช่วยตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลล่อฮอย และนำข้อมูลจากการประเมินไปสร้างแนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลล่อฮอย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยาให้เกิดความคุ้มค่าแก่ประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การได้

3.3 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ดำเนินงานบริการวิชาการที่ใช้องค์ความรู้จากการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน และสามารถพัฒนางานด้านวิชาการทางรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้อีกในระดับหนึ่ง

### 4. ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ การบริหารตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานการศึกษา งานพัฒนาชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนโยบายและแผน และงานอื่นๆ เช่น ไฟฟ้า การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น

#### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาวิจัยในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2566 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2566

### 4. งบประมาณดำเนินการ

ใช้งบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

### 5. นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจหลังได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ในด้าน 1) งานด้านการศึกษา – การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย 2) งานพัฒนาชุมชน – การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย – การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ 4) งานนโยบายและแผน – การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 5) งานด้านอื่นๆ – ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ และการร้องทุกข์ทั่วไป

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิดและงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใส
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย  
อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจอาจตีความหมายได้หลายแบบตามทรรศนะของ นักวิชาการต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

**สุนารี แสนพยุห์ (2557)** กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) เมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ

**รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551)** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของ

กระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิบัติการ

**รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด (2550)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. หมายถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง
2. หมายถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง

**ประชากร พัฒนกุล และคณะ (2550)** ให้ความหมายความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะต่างๆ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

**อรรถพร คำคม (2546)** ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองของความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สรุปว่า ความพึงพอใจ คือการทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเกิดความประทับใจ เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**ชีวรรณ เจริญสุข (2563)** ศึกษาหลักการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจของ Parasuraman, Zaithamal & Berry (1988) สรุปได้ดังนี้



1) การให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ สม่ำเสมอ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ และรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้

2) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถ มีสมรรถภาพในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ ก็จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

3) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการได้ทันเวลาที่

4) บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกาย และการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5) มีช่องทางให้ผู้มารับบริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง

6) การบริการมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

7) ผู้ให้บริการควรสื่อสารให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการพึงทราบและต้องการทราบ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8) ผู้รับบริการควรได้รับความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง และการรักษาความลับ ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ

9) ควรให้การบริการที่เป็นรูปธรรมที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งให้บริการด้วยอัธยาศัยและรอยยิ้ม

10) ผู้ให้บริการควรเข้าใจและรู้จักผู้เข้ารับบริการของตนเป็นอย่างดี

**รังสรรค์ ฤทธิ์มาต (2550)** อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970) ว่ามนุษย์จะมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านสรีระ

2) ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง

- 3) ความต้องการความรัก ความอบอุ่น และการมีส่วนร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น / จากกลุ่ม
- 4) ความต้องการได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่อง
- 5) ความต้องการกระทำตามความสามารถสูงสุดของตน / ประสบความสำเร็จ



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ที่มา: <https://www.urbinner.com/post/maslow-hierarchy-of-needs>

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ หลากหลาย และจะเกิดขึ้นกับบุคคลโดยการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

**ปรากฏการ กองแก้ว (2546)** ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelli (1995) ว่ามนุษย์มีความรู้สึกสองแบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสุขจึงเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้

ถูกเรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบนั่นเอง

**แมค เคลลแลนด์ (McClelland, 1988)** กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สำเร็จ เขาได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ คล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันเล็กน้อย ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่า คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่ง

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และจะพยายามให้ได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกได้อย่างเต็มที่ คนที่มีความต้องการเช่นนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การ เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่น เพราะฉะนั้นคนประเภทนี้มักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น พยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกัน สภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัยต่างกัน

### 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ในการบริหารจัดการให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชน มีประเด็นที่จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจหลายประการซึ่ง Aday and Anderson (1975) สรุปพื้นฐานของความพึงพอใจ ไว้ 6 ประการคือ

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการ และความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
2. ความพอใจต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แบ่งเป็นผู้ให้บริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อัจฉริยะที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากพื้นฐานความพึงพอใจที่บุคคลต้องการได้รับจึงนำไปสู่การพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลดีต่อความพึงพอใจซึ่ง กมล กิจจาน์ (2545) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1. **คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ** กล่าวคือความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ
2. **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. **สถานที่ให้บริการ** การเข้าไปใช้บริการหากมีพื้นที่ให้บริการที่สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งนี้รวมถึงทำเลที่ตั้งที่ให้การบริการด้วย
4. **การประชาสัมพันธ์** หรือการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสาร หรือมีบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการใช้บริการดังกล่าวได้
5. **ผู้ที่ให้บริการ** หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการ สามารถช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้โดยตรง ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายการบริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. **สภาพแวดล้อม** ของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ
7. **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการประสบผลสำเร็จ อันนำไปสู่ความพึงพอใจนั่นเอง

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคแห่งการแข่งขัน องค์การต่างๆ ต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว นักบริหารจะต้องนำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่สู่ความเป็นเลิศมาปรับใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการบริหาร

**พิทยา บวรวัฒนา (2555)** ให้ความหมายไว้ว่าองค์การหมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใด อย่างหนึ่ง ทั้งนี้้องค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
- 2) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
- 3) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ สำหรับองค์การสมัยใหม่ (Modern organization) ที่ต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เปลี่ยนรูปแบบการจัดการแบบเดิมๆ มาเป็นแบบพลวัตรและมีความยืดหยุ่น ไม่นั่นที่ทำงานแต่จะเน้นทักษะการทำงาน และอาจมีการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานและเวลาทำงานให้สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา

องค์การ แบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้นๆ แต่องค์การปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะมีการจัดการแบบพลวัตรสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา องค์การสมัยใหม่จะไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ต้องให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ สามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าสถานการณ์แตกต่างกันไป

ในองค์การสมัยใหม่พนักงานต้องเพิ่มศักยภาพของตนที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องได้รอบด้าน มีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงานอยู่เป็นประจำ ซึ่งในคำบรรยายลักษณะงาน (job description) เดียวกันนี้เมื่อ 20 ปีก่อนไม่มีการระบุไว้ ดังนั้นในองค์การสมัยใหม่จะพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มทักษะ การทำงานได้หลากหลายมากขึ้น และในการพิจารณา

ค่าตอบแทนการทำงาน (compensation) ในองค์การสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะตอบแทนตามทักษะ (skill based) ยิ่งมีความสามารถในการทำงานหลายอย่าง มากขึ้นก็ได้ค่าตอบแทนมากขึ้น แทนการให้ค่าตอบแทนตามลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ (job based)

ในองค์การสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะให้อิสระกับพนักงานในการทำงานที่ใดก็ได้ เมื่อไรก็ได้ แต่ต้องได้ผลงานตามที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเอื้อให้สามารถสื่อสารถึงกันได้แม้ทำงานคนละแห่ง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงและโลกาภิวัตน์ทำให้คนต้องทำงานแข่งกับเวลา มากขึ้นจนเปียดังเวลาส่วนตัวและครอบครัว ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จะต้องปรับให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานทั้งเรื่องเวลา และสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มวิถีการดำเนินชีวิตของพนักงานยุคใหม่

## 2.1 บทบาทของการบริหารจัดการ (Managerial roles)

หน้าที่ต่างๆในขบวนการจัดการ 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม ผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่แตกต่างกันจะให้เวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน้าที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินงานขององค์การที่ต่างกัน ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์การที่ต่างกันด้วย เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์การแล้ว สามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg's managerial roles

Mintzberg (1987) เห็นว่าบทบาทของการจัดการ ประกอบด้วย บทบาทระหว่างบุคคล (interpersonal roles) บทบาทด้านข้อมูล (informational roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทมีบทบาทย่อยดังต่อไปนี้

**บทบาทระหว่างบุคคล (interpersonal roles)** เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1) บทบาทตามตำแหน่ง (figurehead): ทำหน้าที่ประจำวันต่างๆตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น

2) บทบาทผู้นำ (leader): ต้องมีความรับผิดชอบ สร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นการทำงาน  
ของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

3) บทบาทการสร้างสัมพันธภาพ (liaison): เป็นการสร้างเครือข่ายภายในและ  
ภายนอกเพื่อการ กระจายข้อมูลให้ทั่วถึง

**บทบาทด้านข้อมูล** (informational roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่าน  
ข้อมูล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ดังนี้

1) เป็นผู้ติดตามประเมินผล (monitor): เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะ  
เป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์การและสิ่งแวดล้อม เป็นเสมือน  
ศูนย์กลางของระบบ

2) เป็นผู้กระจายข้อมูล (disseminator): รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานใน  
องค์การ บางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริง บางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความ  
แตกต่างกันที่เกิดขึ้นในองค์การ

3) เป็นโฆษก (spokesperson): ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่งต่อข้อมูลไปยัง  
หน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับ แผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์การ เช่น เป็น  
ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

**บทบาทด้านการตัดสินใจ** (decisional roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงาน  
ขององค์การ ประกอบด้วยบทบาทย่อย ดังนี้

1) เป็นผู้ประกอบการ (entrepreneur): หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เช่น การ  
ปรับปรุงโครงการ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบ  
โครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ๆ

2) เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (disturbance handler): รับผิดชอบแก้ไข  
การดำเนินงานเมื่อองค์การเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์  
ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์การ

3) เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (resource allocator): เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรร  
ทรัพยากรต่างๆในองค์การ เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่างๆขององค์การ



โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ และจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน

4) เป็นผู้ต่อรอง (negotiator): รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสหภาพแรงงานขององค์กร หรือการต่อรองกับผู้จัดหา (suppliers)

จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารจะมีบทบาทในการบริหารได้หลากหลาย และเมื่อองค์กรต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี จะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ให้ได้

## 2.2 การบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ประเด็นสำคัญของหลักการบริหารภาครัฐภายใต้ภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรจะมุ่งเน้นการพัฒนาผลสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาผลผลิต และเพิ่มผลผลิต อันเป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งทางซีกโลกตะวันตกมีการใช้ระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) มาตั้งแต่ทศวรรษที่ 1984 นำมาซึ่งการปรับกระบวนทัศน์การบริหาร (Paradigm Shift) จากตัวแบบราชการของ Max Weber ไปสู่หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาคราชการสู่ความเป็นเลิศนั่นเอง ภาครัฐจึงจะต้องหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการเพื่อส่งมอบบริการแก่ประชาชน ในที่นี้จะได้นำเสนอวิธีการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

**การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM)** คือวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรจะมีผลสัมฤทธิ์เพียงใด สามารถพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีหน้าที่ควบคุมทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ จะมีการรายงานผลการปฏิบัติงานจากระบบงานเป็นเครื่องช่วยให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงานว่าเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ และใกล้เคียงนโยบายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรเพียงใด

ดังนั้น ในการประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน องค์กรจึงจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ก่อนที่จะพัฒนาใช้ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพราะวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีกำหนดอยู่ในแผนกลยุทธ์จะเป็นกรอบของกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก และองค์กรสามารถใช้ระบบนี้ติดตามความก้าวหน้าของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้ (บทความ ISO, 2023)

**ทักษะที่จำเป็นสำหรับองค์กร** ที่ต้องการนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ ได้แก่

(1) ทักษะการเป็นคนมุ่งมั่นความสำเร็จ (Achievement Orientation) เป็นความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ

(2) มุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ (Concern for Order) เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงจิตสำนึกในการลดความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่มีผลกระทบจากสภาพแวดล้อม ซึ่งมักแสดงออกมาด้วยการจับตามอง และการตรวจสอบการทำงาน รวมทั้งความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ

(3) ปฏิบัติการเชิงรุก (Proactivity) เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเอง และกระทำการเชิงรุก ในอันที่จะสร้างโอกาสต่าง ๆ หรือป้องกันปัญหา หรือแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ

(4) เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ (Professional Expertise) เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่มุ่งมั่นพัฒนาความเชี่ยวชาญของตน ด้วยการขวนขวายหาประสบการณ์และความรู้เพิ่มเติม และนำมาประยุกต์ในงาน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรและผู้อื่น

จะเห็นว่า ในการบริหารสู่ความเป็นเลิศขององค์กรจะต้องมีความกระตือรือร้นและต้องกระตุ้นหน่วยงานต่างๆ ให้มีความมุ่งมั่นเพื่อความเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ด้วย เนื่องจากการจะนำองค์กรไปสู่เป็นองค์กรแห่งสมรรถนะ เป็นองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์ จะต้องเริ่มพิจารณาการสร้างคนในองค์กรก่อนนั่นเอง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของภาครัฐทุกระดับจะมีกลไกเพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับการปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้

ต้องพยายามขจัดความบกพร่องและหย่อนประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการในองค์การ และส่งเสริมองค์การให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ สำหรับระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ตามที่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ระบบราชการมุ่งเน้นประโยชน์สุข ของคนในชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึด มั่นในหลักจริยธรรม ภายใต้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) เพื่อพัฒนาให้ระบบราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารที่ได้ มาตรฐานสากล PMQA (Public Sector Management Quality Award) และให้หน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.), 2562)

### 3.1 ความหมาย ความสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) หรือชื่อย่อคือ ITA เป็นการประยุกต์แนวคิดของการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงานขององค์กรต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ คือ องค์การ ต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) จากสาธารณรัฐ เกาหลี บูรณาการเข้ากับดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยได้กำหนดเป็นกรอบ แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และ สังเคราะห์เป็นดัชนีหลักที่สำคัญและจำเป็นในการประเมิน โดยจำแนกเป็นตัวชี้วัดย่อย ประเด็น ในการสำรวจและแปลงไปสู่คำถามที่ใช้ในการสอบถามความคิดเห็นหรือรวบรวมจากข้อมูล เอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.), 2562)

### 3.2 นโยบายของ ITA

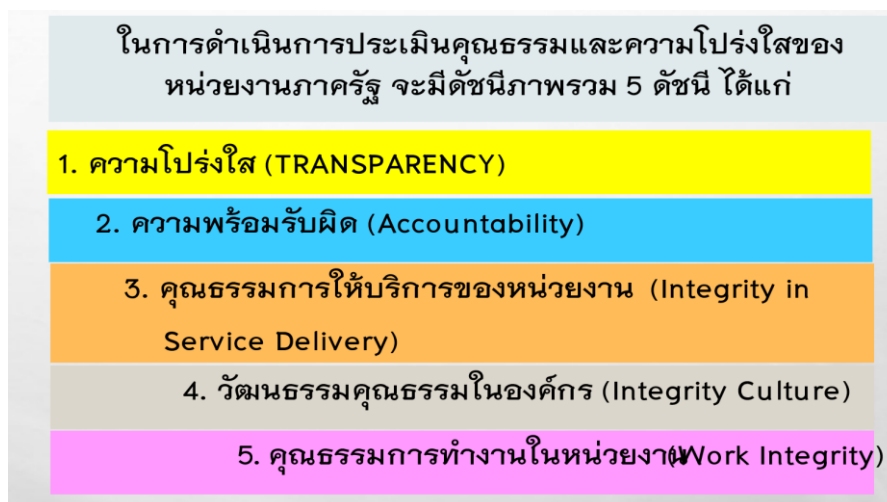
- 1) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 2) ส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่
- 3) สร้างวัฒนธรรมการปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
- 4) สร้างวัฒนธรรม คุณธรรมในหน่วยงาน
- 5) ส่งเสริมคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจะช่วยให้หน่วยงานได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร และตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

### 3.3 องค์ประกอบของ ITA

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) แบ่งเป็น 5 ดัชนี ดังนี้

- 1) ความโปร่งใส (Transparency) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 2) ความพร้อมรับผิด (Accountability) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
- 3) วัฒนธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) ประเมินจากการรับรู้และประสบการณ์โดยตรงของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- 4) วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 5) คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน



แผนภาพที่ 1. ดัชนีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน  
ภาครัฐ

**ตัวอย่างประเด็นการประเมินด้านการปฏิบัติหน้าที่**

ประเด็นการประเมิน	ระดับ			
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
i1 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงาน/ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด</li> <li>▪ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>				
ประเด็นการประเมิน	ระดับ			
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
i2 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงาน/ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัว อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด				
ประเด็นการประเมิน	ระดับ			
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
i3 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพฤติกรรม ในการปฏิบัติงาน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มุ่งผลสำเร็จของงาน</li> <li>▪ ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว</li> <li>▪ พร้อมรับผิดชอบ หากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง</li> </ul>				

แผนภาพที่ 2. ตัวอย่างประเด็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

<p style="text-align: center;"><b>ตัวชี้วัด</b></p> <p><b>ส่วนที่ 1 การเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในหน่วยงาน</b></p> <p>• INTERNAL INTEGRITY AND TRANSPARENCY ASSESSMENT (IIT)</p> <p>ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต</li> </ul>	<p><b>ส่วนที่ 2 การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ</b></p> <p>• EXTERNAL INTEGRITY AND TRANSPARENCY ASSESSMENT (EIT)</p> <p>ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</li> <li>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน</li> </ul>	<p><b>ส่วนที่ 3 การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน</b></p> <p>• OPEN DATA INTEGRITY AND TRANSPARENCY ASSESSMENT (OIT)</p> <p>ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล               <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1 ข้อมูลพื้นฐาน</li> <li>9.2 การบริหารงาน</li> <li>9.3 การบริหารเงินงบประมาณ</li> <li>9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> <li>9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส</li> </ul> </li> <li>ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต               <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต</li> <li>10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---

**แผนภาพที่ 3.** ตัวชี้วัดของดัชนีความโปร่งใส (Transparency) ตามแนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

### 3.4 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของ ITA

1) **ดัชนีความโปร่งใส (Transparency)** เป็นการประเมินระดับการดำเนินงานตามเงื่อนไข คุณลักษณะ ขั้นตอน หรือกิจกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่แสดงถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ได้มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน รวมถึง การตอบสนองและจัดการเกี่ยวกับระบบข้อร้องเรียน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงานแบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 การดำเนินงานขององค์กร
- 1.2 ระบบการร้องเรียนขององค์กร

2) **ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability)** เป็นการประเมินระดับการให้บริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐของหน่วยงาน ซึ่งยึดหลักความรับผิดชอบ มาตรฐานจริยธรรมหรือจรรยาข้าราชการหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งคำนึงถึงความถูกต้อง การใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน แบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย

2.2 ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่

**3) ดัชนีความคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)** เป็นการประเมินระดับคุณธรรมในการดำเนินงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐของหน่วยงาน ซึ่งยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตและคำนึงถึงการใช้อำนาจหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือของประเทศมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือบุคคลใกล้ชิด รวมถึงการรับเงินพิเศษ การเรียกรับ การขอรับ บริจาคเงิน หรือสิ่งบันเทิงอื่นจากผู้รับบริการ โดยประเมินจากการสำรวจความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ประสบการณ์ตรง (Experience) และมุมมองจากการรับรู้ (Perception) ของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**4) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** เป็นการประเมินระดับวัฒนธรรมขององค์กรที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานหรือการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน และการส่งเสริมหรือจัดให้มีระบบป้องกันการทุจริตในการดำเนินงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการสนับสนุน ปัจจัยที่ช่วยในการส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต และสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ปลอดการทุจริต โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และจากการนำหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจาก เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ มาใช้ในการประเมิน แบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.1 วัฒนธรรมองค์กร

4.2 การต่อต้านการทุจริตขององค์กร

**5) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** เป็นการประเมินคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ปราศจากระบบอุปถัมภ์ การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด คำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นหลัก และการมอบหมายงานที่มีความเป็นธรรมซึ่งคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและประเทศ โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน แบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัด คือ

### 5.1 การบริหารงานบุคคล

### 5.2 การบริหารงานงบประมาณ

### 5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดดัชนีในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก ตัวอย่างกรณีการทุจริตที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีสาเหตุจากการดำเนินงานของระดับบุคคล หรือลักษณะงานและการรับสั่งของต่าง ๆ ที่เอื้อให้เกิดการทุจริต ดังนั้น วิธีการบริหารจัดการภายในองค์กรจึงนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรให้กลายเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กร แม้จะเป็นสิ่งที่ยากต่อการดำเนินงานก็ตาม แต่เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน อันจะส่งผลต่อสังคม ชุมชน และประเทศต่อไป

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล

### 4.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายความว่า องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542 หน้า 1)

ในการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชนโดยมี องค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่ และงบประมาณในการดำเนินงานได้เอง เป็นการปกครองในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงหมายถึง การปกครองในระดับที่ต่ำกว่ารัฐ หรือ ประเทศ แต่เป็นองค์กรที่มีอำนาจการตัดสินใจ การบริหารท้องถิ่นภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญและมีกฎหมายรองของ



ตนเอง (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ของจำนวนประชากรและรายได้ของหน่วยงานเรื่อยมาเป็นลำดับจวบจนปัจจุบัน มีองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นทั้งสิ้น 5,300 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) นอกจากนี้ ได้มีการออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 เพื่อเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และจำนวนสมาชิกสภาตำบลให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วย

#### 4.2 ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง โดยช่วยแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบล ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลทางด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในตำบลมีการกินดีอยู่ดี และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญในแง่ที่เป็นองค์กรการพัฒนาของประชาชน ปัจจุบันนี้รัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินการปีหนึ่งเป็นจำนวนเงินมากมาย ถ้าประชาชนในตำบลไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วก็จะก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันขึ้น ประชาชนในตำบลก็จะไม่ได้รับผลประโยชน์จากภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตัวแทนของประชาชนในตำบล กระทำได้โดยให้ประชาชนในตำบลเลือกตัวแทนของตนเข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะทำการเลือกคณะผู้บริหารองค์การปกครองส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. เข้าไปดำเนินการร่วมในการ

แก้ไขปัญหและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลอย่างแท้จริง (สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล, 2550 หน้า 8)

#### 4.3 องค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เกิดขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมีเกณฑ์พิจารณา คือ เป็นสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ซึ่งกฎหมายกำหนดให้สภาตำบลและ อบต. ที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ต้องยุบรวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ดังนั้น สภาตำบลที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ก็จะไม่ได้รับการพิจารณาจัดตั้งเป็น อบต. อบต. จึงเป็นหน่วยย่อยขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของตนเอง เนื่องจากประชาชนในตำบลเท่านั้นที่จะทราบถึงปัญหาและความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด ตามพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีองค์ประกอบแบ่งเป็น 2 ฝ่าย ประกอบด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละสองคน มีวาระสี่ปีนับตั้งแต่วันเลือกตั้งโดยมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหนึ่งคน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหนึ่งคน และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหนึ่งคน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและควบคุมตรวจสอบการทำงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน เป็นบุคคลที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่า

ด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 22 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ฉบับที่ 4 ให้มีวาระ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองคนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน เป็นบุคคลผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งให้เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมายได้ไม่เกินสองคน สำหรับนายก อบต. ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี มีอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในการควบคุมและรับผิดชอบ การบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต. (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

ทั้งนี้ การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่และดูแลการทำงานของ อบต. มีดังนี้

(1) นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

(2) การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามข้อ (1) ให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิก สภา อบต. นายก อบต. รองนายก อบต. เลขานุการนายก อบต. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างของ อบต. มาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด จาก อบต. มาตรวจสอบได้

(3) เมื่อนายอำเภอเห็นว่า นายก อบต. ผู้ใดปฏิบัติราชการในทางที่อาจเป็นการเสียหายแก่ อบต. หรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตามในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้าไม่ได้ ให้นายอำเภอมีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายก อบต. ไว้ตามที่เห็นสมควรได้ แล้วรีบรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบภายใน 15 วัน (มาตรา 90) เพื่อผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยสั่งการตามที่ได้เห็นสมควรโดยเร็ว

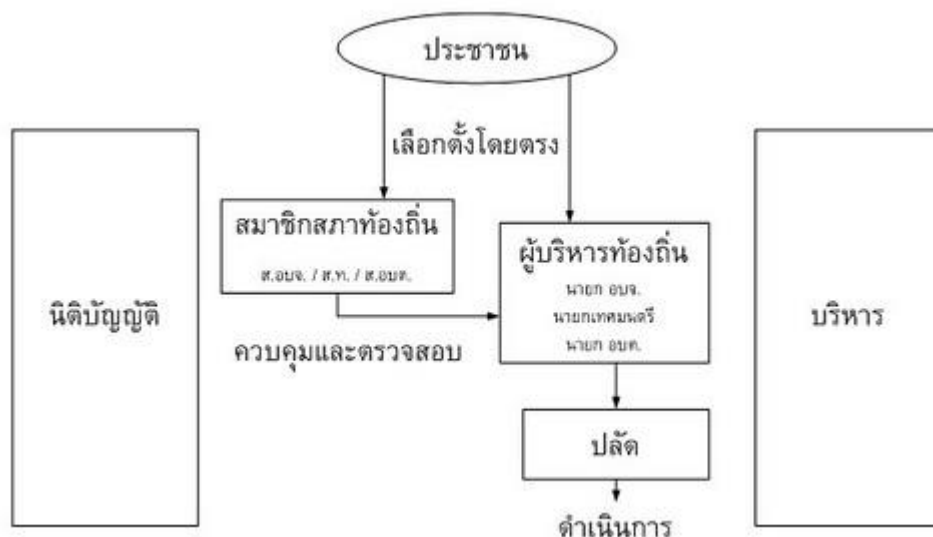
(4) การกระทำของนายก อบต. ที่ฝ่าฝืนคำสั่งนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี ไม่มีผลผูกพันกับ อบต.

(5) หากปรากฏว่า นายก อบต. รองนายก อบต. ประธานสภา อบต. หรือรองประธานสภา อบต. กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือ

ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการณ์ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ให้นายอำเภอสอบสวนโดยเร็ว: ในกรณีที่เกิดการสอบสวน ปรากฏว่ามีพฤติการณ์ดังกล่าวจริง ให้นายอำเภอเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งลงโทษได้ คำสั่งผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สิ้นสุด

#### 4.4 โครงสร้างการบริหาร

ในการบริหารงานของ อบต. ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีนายก อบต. เป็นผู้กำหนดนโยบาย และเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน อบต. โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน มีปลัดและรองปลัด อบต. ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งงานออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัดฯ ส่วนการคลัง ส่วนการโยธา ส่วนการศึกษา และส่วนสาธารณสุข เป็นต้น



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



### แผนภาพที่ 5 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 249 หมวด 14 (การปกครองท้องถิ่น) แห่งรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว ได้กำหนดว่าการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน (ราชกิจจานุเบกษา, 2560 หน้า 74) โดยหน่วยงานในสังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญหลายประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523: 22) และที่สำคัญอันดับต้นๆ คือ

1) มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

"กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถิ่นกับส่วนกลาง ในขอบเขตการกำกับดูแล"

2) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับอำนาจจากส่วนกลางของภาครัฐ จากนโยบายการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

(1) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

(2) การกระจายอำนาจตามการบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

#### 4.5 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานระดับท้องถิ่นนอกจากจะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแล้ว ยังต้องดำเนินงานตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติซึ่งกำหนดกรอบให้แต่ละภาคส่วนมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นประโยชน์สุขของคนในชาติ ตอบสนองต่อความต้องการ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี และยึดมั่นในหลักจริยธรรมด้วย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลและองค์การ

บริหารส่วนตำบลมีหน้าที่โดยสังเขป โดยนอกจากการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม (ตามมาตรา 66) ยังมีอำนาจหน้าที่ (ตามมาตรา 67) ดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 188-190)

- 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็น และสมควร

การจัดบริการสาธารณะภาครัฐที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างมาก หน่วยงานผู้มีหน้าที่ จัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน การดำเนินงานจะต้อง อยู่บนฐานของวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการโดยยึดหลักการบริหารด้วยระบบคุณธรรม และความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของคนในชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึดมั่นในหลักจริยธรรม เพื่อพัฒนาให้ระบบราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดในพระราชบัญญัติ อย่างไรก็ดีตาม ผลจากการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนท้องถิ่นย่อมเป็นที่คาดหวังของ ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดประชาชนอย่างแท้จริง

สำหรับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) มีดังต่อไปนี้

(สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 188-190)

- 1) พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้
  - 2.1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
  - 2.2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - 2.3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - 2.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 2.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  - 2.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
  - 2.7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 2.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  - 2.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้
  - 3.1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
  - 3.2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - 3.3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  - 3.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  - 3.5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
  - 3.6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - 3.7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร



3.8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

3.9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

3.11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.12) การท่องเที่ยว

3.13) การผังเมือง

นอกจากนี้ ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อบต. ไว้อีกดังนี้คือ

#### อำนาจหน้าที่ของ อบต. (ตามมาตรา 16)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อน
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถาน
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. กิจการอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเพิ่มเติมจากที่กำหนด ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 69, สถาบันพระปกเกล้าฯ, 2554) นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

เนื่องจาก ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ฉบับที่ 5 กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) เพื่อจัดบริการสาธารณะภาครัฐที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับ**แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน** อันมีประเด็นสำคัญ ได้แก่

**ขั้นตอนที่ 1** การร่วมประชุมกับคณะกรรมการติดตามประเมินผลเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีในการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาสามปี และประเมินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แนวทางในการติดตามประเมินผลที่สำคัญตามเงื่อนไข ความสอดคล้อง (Relevance) ความเพียงพอ (Adequacy) ความก้าวหน้า (Progress) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) และผลผลิตและผลลัพธ์ (Output and Outcome)

**ขั้นตอนที่ 2** ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลาของแผนพัฒนาสามปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ขั้นตอนที่ 3** ดำเนินการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการพัฒนาตามแผนดำเนินงาน

**ขั้นตอนที่ 4** รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลพร้อมประกาศผลการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

**ขั้นตอนที่ 5** ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและโครงการพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดต่อไป

## 5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา



### 5.1 สภาพทั่วไป

#### 1) ลักษณะที่ตั้ง

ลักษณะที่ตั้งตำบลออยตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดพะเยา ทางทิศเหนือของเขตอำเภอบึง ห่างจากที่ว่าการอำเภอบึงประมาณ 13 กิโลเมตร และห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา ประมาณ 79 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา

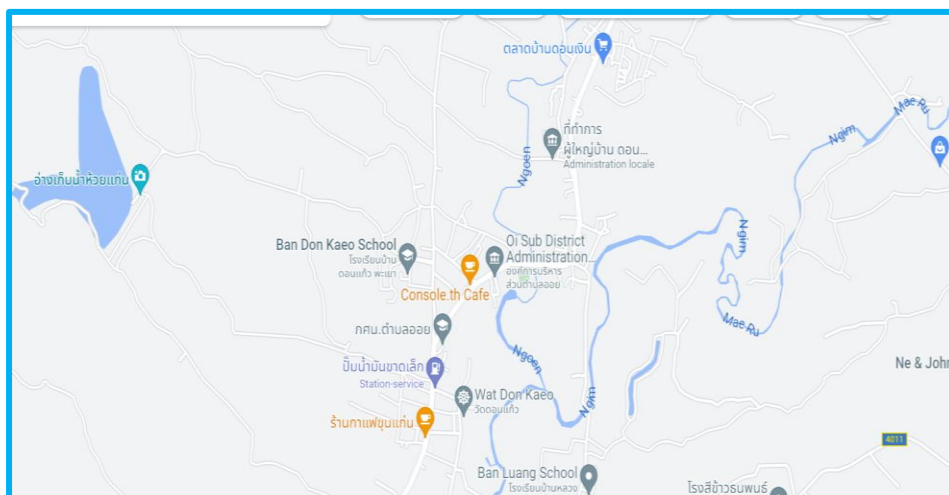
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลขุนควร ตำบลควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลนาปรัง อำเภอปง จังหวัดพะเยาตำบลพระราชอุชิงแกง อำเภอจุน จังหวัดพะเยาและเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

## 2) เนื้อที่

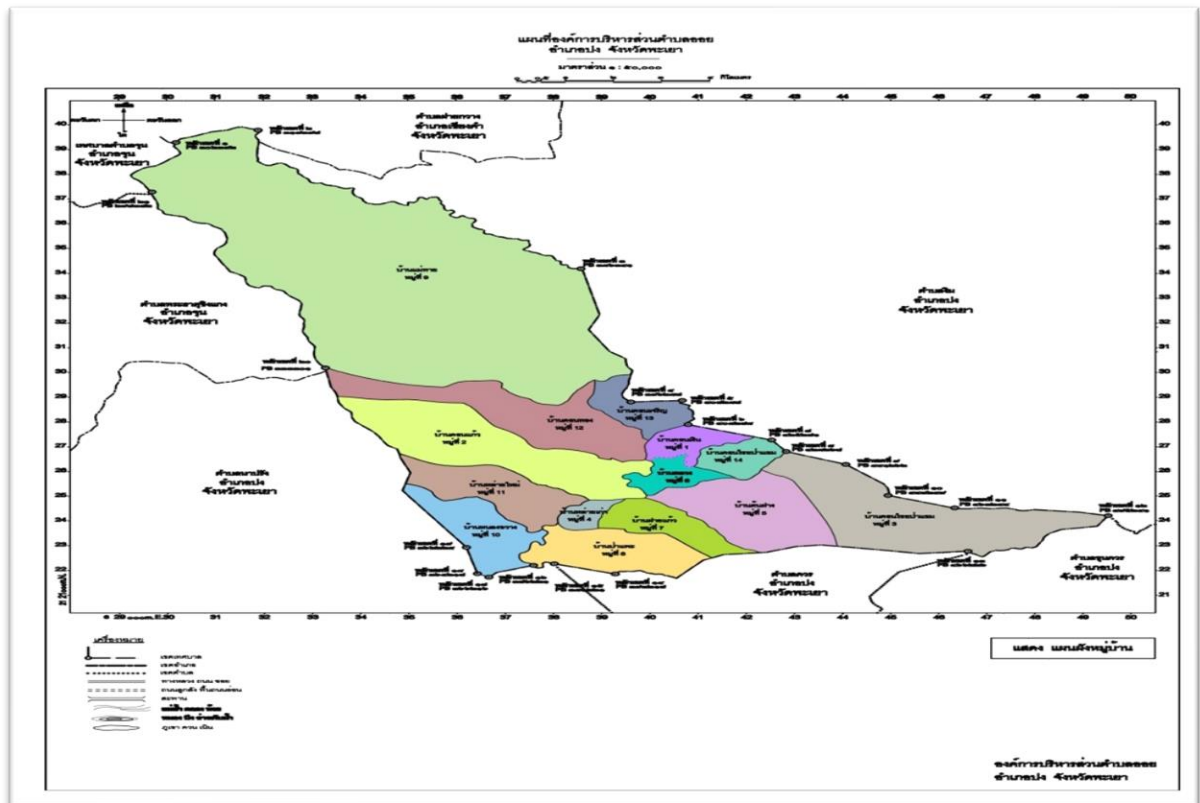
พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออยมีเนื้อที่ประมาณ 211 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 131,875 ไร่

## 3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลออยเป็นภูเขา มีพื้นที่การเกษตรเป็นที่ราบเชิงเขาและระหว่างหุบเขาและที่ราบน้ำท่วมถึง พื้นที่เหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืช เช่น ผักกาดเขียวปลี ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวโพดฝักอ่อน ยาสูบพื้นบ้าน ยาสูบเวอร์จิเนีย ถั่วเหลือง ถั่วแระญี่ปุ่น หรือถั่วเหลืองฝักสด มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน 4 สาย คือ แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทาย และแม่น้ำสตอด



แผนภาพที่ 6 แผนที่ อบต.ออย



แผนภาพที่ 7 แผนที่ผังหมู่บ้าน อปต.ออย

#### 4) ลักษณะภูมิอากาศ

อุณหภูมิเฉลี่ย สูงสุด 32.07 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 22.27 องศาเซลเซียส

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 197.39 มม.ต่อเดือน โดยช่วงฤดูร้อนมีฝนเฉลี่ยเดือนละ 114.13 มม. อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง บางครั้งอากาศเย็น ทำให้เกิด “พายุฤดูร้อน” ลมกระโชกแรง อาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี อุณหภูมิระหว่าง 35-39.9 องศาเซลเซียส เมื่อร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม อาจเกิด “ช่วงทิ้งฝน” นานประมาณ 1-2 สัปดาห์ หรือมีฝนน้อยนานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม

- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฝนเป็นหนาว อากาศแปรปรวน อาจมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำที่สุด ประมาณ 15 องศาเซลเซียส

#### 5) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนดินทราย ประมาณ 75% ดินลูกรัง ประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

### 5.2 ข้อมูลด้านประชากร การปกครอง และการบริหาร

ตำบลออยแบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,891 คน เป็น ชาย 3,405 คน หญิง 3,486 คน จำนวน 2,460 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 33.02 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งนี้มีประชากรผู้สูงอายุ 1,261 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 จำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้ (ข้อมูลประชากรแยกตามหมู่บ้าน ณ เดือนธันวาคม 2565)

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
บ้านดอนเงิน	1	392	423	815
บ้านดอนแก้ว	2	325	344	669
บ้านดอนไชยป่าแหม	3	368	360	728
บ้านหลาย	4	329	337	666
บ้านต้นฝาง	5	198	184	382
บ้านหลวง	6	180	194	375
บ้านฝายแก้ว	7	148	163	311
บ้านป่าแพะ	8	160	178	338
บ้านแม่ท่าย	9	340	302	642
บ้านหนองขวาง	10	171	167	338
บ้านหลายใหม่	11	139	149	288
บ้านดอนทอง	12	205	228	433
บ้านดอนเจริญ	13	230	224	454
บ้านดอนไชยป่าแหม	14	220	233	453
<b>รวม</b>		<b>3,405</b>	<b>3,486</b>	<b>6,891</b>

#### ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร

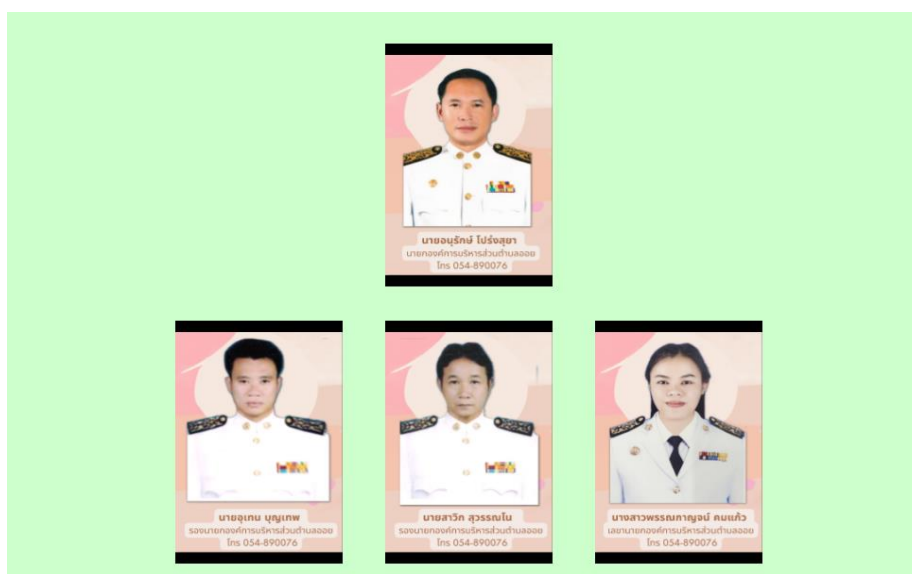
ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

## โครงสร้างการบริหารของ อบต. ออย



องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยมีวิสัยทัศน์ คือ

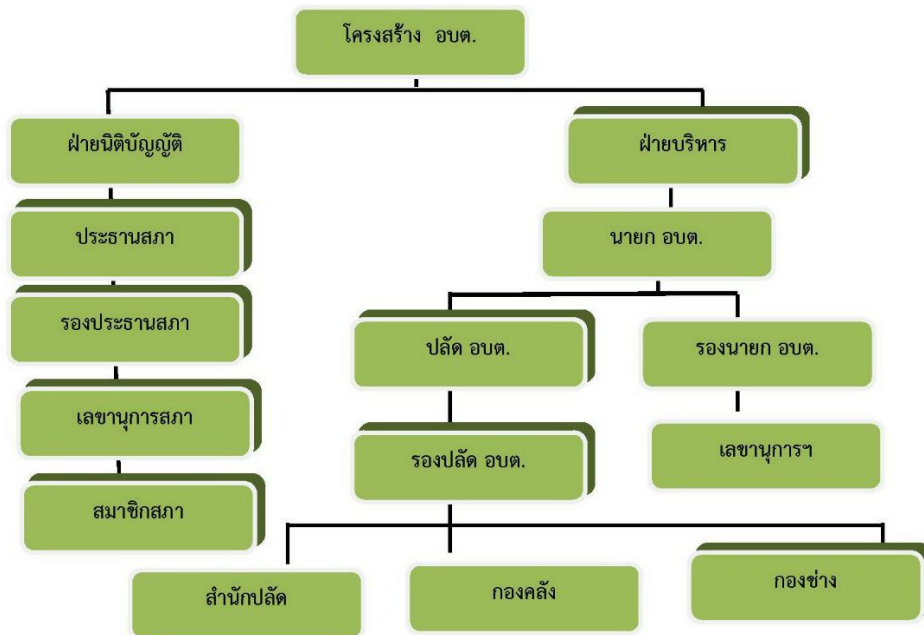
**“เมืองออยน่าอยู่ สุขุมชนเข้มแข็ง แหล่งผลิตการเกษตรปลอดภัย  
ใส่ใจคุณภาพชีวิต”**



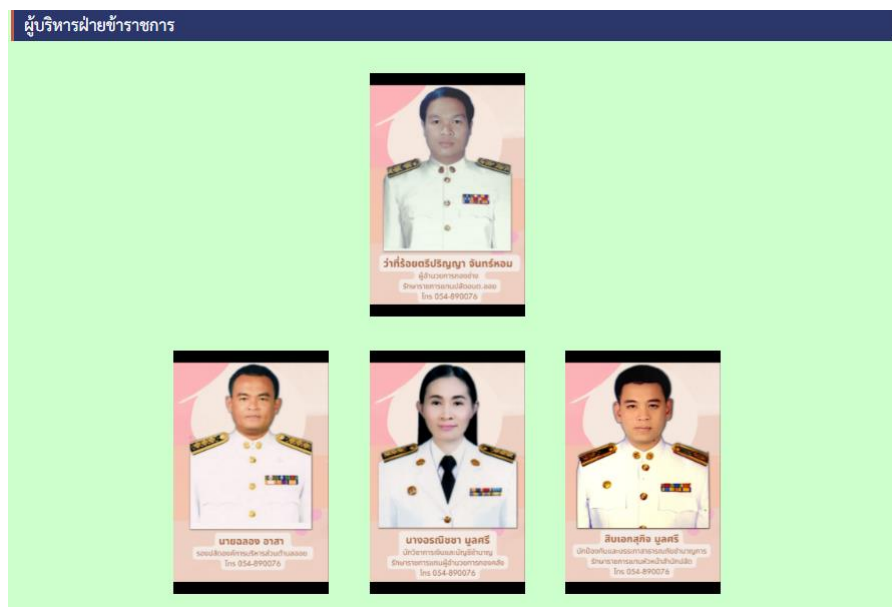
แผนภาพที่ 8 คณะผู้บริหาร อบต.ออย

ที่อยู่ติดต่อ อบต.ออย 136 หมู่ 12 ตำบลออย อำเภออง จังหวัดพะเยา 56140 โทรศัพท์ 054-890076 สำหรับโครงสร้างการบริหารของ อบต.ออย ประกอบด้วยส่วนต่างๆ แสดงตามแผนภาพ ทั้งนี้ มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานทั้งสิ้น 46 คน (ที่มา องค์การบริหารส่วนตำบลออย <http://oillocal.go.th/index.php>)

### โครงสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลออย



แผนภาพที่ 9 โครงสร้างการบริหาร



แผนภาพที่ 10 คณะผู้บริหารฝ่ายข้าราชการ อบต.ออย



**พันธกิจ** องค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพันธกิจสำคัญรวม 13 ข้อ ได้แก่

1. ชุมชนน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยและเป็นตลาดซื้อขายผลผลิต
3. สร้างระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง
4. ส่งเสริมศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม จริยธรรมและคุณงามความดีในสังคม
5. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาที่ดีและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต
6. ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาป่าไม้และเพิ่มพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน
7. ส่งเสริมและพัฒนาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
8. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการพึ่งตนเองและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบ้านเมือง
9. ส่งเสริมการออกกำลังกาย กีฬาและนันทนาการแก่ประชาชนทุกช่วงวัย
10. เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
11. ส่งเสริมการประกอบอาชีพและการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน
12. บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ
13. ส่งเสริมสนับสนุนการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์และการประมง

**แผนยุทธศาสตร์** องค์การบริหารส่วนตำบลออย ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนพัฒนาภาค/แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด/แผนพัฒนาจังหวัดพะเยา และยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพะเยา เพื่อนำพ้องค์กรสู่องค์กรแห่งสมรรถนะ ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามข้อกำหนดของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals :SDGs) โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1. พัฒนาสาธารณสุขและการกีฬา
- ยุทธศาสตร์ที่ 2. พัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- ยุทธศาสตร์ที่ 3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาสังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5. พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6. พัฒนาการเมืองการบริหาร

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลออย ได้กำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของการดำเนินยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

#### เป้าประสงค์

1. ชุมชนน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดี
2. เป็นแหล่งผลิตเกษตรปลอดภัยและเป็นตลาดซื้อขายผลผลิต
3. มีระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐานตามความต้องการของประชาชน
4. มีคุณภาพชีวิตมั่นคงเป็นสังคมภูมิปัญญาและการศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. มีระบบสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีระบบสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนและได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง
7. ชุมชนเข้มแข็งประชาชนอยู่ในสังคมอย่างสงบสุขมีความมั่นคงปลอดภัย
8. มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
9. มีสถานที่ออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬาและนันทนาการสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย
10. ส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้กับชุมชน

#### ตัวชี้วัด

1. มีระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐาน
2. ร้อยละของชุมชนน่าอยู่เพิ่มมากขึ้น
3. ร้อยละของหน่วยงานการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลออยจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ
4. ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่าคนละ 30,000 บาท/ปี
5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในการมีส่วนร่วมดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
6. ร้อยละของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออยเข้ารับการรักษาพยาบาลน้อยลง

7. ร้อยละประชาชนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงเพิ่มมากขึ้น
8. สถิติการเกิดเหตุร้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลดลง
9. ร้อยละผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยและเป็นตลาดซื้อขายเพิ่มขึ้น
10. พื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น
11. การผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

### คำเป้าหมาย

1. ชุมชนมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและที่อยู่สะอาด ปลอดภัย มีระบบนิเวศอยู่ในภาวะดุลยภาพและยั่งยืน มีชุมชนเข้มแข็ง ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน
2. การส่งเสริมการเกษตรและสร้างอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
3. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยมุ่งสร้างบูรณะถนน แหล่งน้ำและสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน
4. การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ การพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนการบริการสาธารณสุขของหมู่บ้าน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ควบคุม ป้องกันโรคระบาดในพื้นที่ พัฒนาลังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย เอดส์ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ
5. การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ปลูกต้นไม้ อนุรักษ์พื้นที่พื แหล่งน้ำ การบริหารจัดการขยะมูลฝอย
6. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเสพติด เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ให้แก่ อบพร. เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุบนท้องถนน ให้ความรู้ และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความสามัคคี ประองตอง สมานฉันท์ เพื่อความมั่นคงของชาติ
7. การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานและ พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรให้พร้อมบริการประชาชน

### 5.3 ข้อมูลด้านอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลออย มีงบประมาณประจำปีราว 44 ล้านบาทเศษ ซึ่งเป็นงบประมาณรายได้ที่ อบต.จัดเก็บเอง รายได้ที่ราชการส่วนกลางจัดเก็บให้ และเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ ทั้งนี้ อบต.ออย มีศักยภาพทางกายภาพประกอบด้วย

### 1) อาชีพของประชาชน

อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลออยประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ทำสวน พืชที่ทำการเพาะปลูก เช่น ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวโพดฝักอ่อน ผักกาดเขียวปลี ยาสูบ ฝรั่ง ยาสสูบเวอร์จีเนีย ถั่วแระญี่ปุ่น หรือ ถั่วเหลืองฝักสด เป็นต้น นอกจากนั้น ยังมีอาชีพรับจ้างอาชีพค้าขายและอาชีพรับราชการอีกบางส่วน แบ่งได้ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ 80
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ 5
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ 5
- รับราชการ	ร้อยละ 10

### 2) หน่วยงานธุรกิจในเขตตำบลออย ประกอบด้วย

กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน	จำนวน	31 กลุ่ม
ปั้มน้ำมันขนาดเล็กและขนาดกลาง	จำนวน	3 แห่ง
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนรวม 6 กลุ่ม	จำนวน	4 แห่ง
โรงเรียนขนาดกลางและเล็ก	จำนวน	8 แห่ง
ร้านค้า	จำนวน	78 แห่ง
ตลาดกลางซื้อขายพืชผลทางการเกษตร	จำนวน	1 แห่ง

### 3) แหล่งท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่

วัดพระธาตุกู่กั้ง  
อ่างเก็บน้ำห้วยแก่น  
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ป่าแม่ทนาย  
ฝายน้ำล้นฝายแก้ว  
อนุรักษวังปลา วัดดอนเงิน วัดดอนแก้ว

### 4) การศึกษาและศาสนา

พื้นที่ตำบลออยมีสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งหมด จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	5 แห่ง
โรงเรียนขยายโอกาส (ป.1 – ม.3)	จำนวน	1 แห่ง
ศูนย์การเรียนชุมชนตำบลออย (กศน.ปง)	จำนวน	1 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	1 แห่ง

มีวัดจำนวน 12 แห่ง และสำนักสงฆ์รวม 2 แห่ง (บ้านดอนไชยป่าแถม และ บ้านดอนทอง)



แผนภาพที่ 11 แหล่งท่องเที่ยว อบต.ออย

#### 5) สาธารณสุข

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)	จำนวน	1 แห่ง
ชมรมกลุ่มหมอเมืองประจำตำบลออย	จำนวน	1 แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลออย	จำนวน	2 แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขชุมชนประจำหมู่บ้าน	จำนวน	14 แห่ง
(ศ.ส.ม.ช.)		
อัตราการมีและใช้ส้วมที่ถูกต้องลักษณะ	ร้อยละ	100

#### 6) หน่วยงานราชการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาปง	จำนวน	1 แห่ง
หน่วยบริการประชาชน (ป้อมยามดอนเงิน)	จำนวน	1 แห่ง

## 7) การคมนาคม

ทางหลวงแผ่นดิน ผ่านจำนวน 6 หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข 1091)

ทางหลวงชนบท ผ่านจำนวน 5 หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข พย4011)

ทางหลวงชนบทสายคอนแก้ว-แม่ทนาย

สภาพถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต และเส้นทางเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง การสัญจรของประชาชนยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ฤดูฝนทำให้ขนย้ายผลผลิตการเกษตรยากลำบาก

## 8) การสื่อสาร และการไฟฟ้า

อินเทอร์เน็ตตำบล (อบต.ออย) จำนวน 1 แห่ง

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขชั่วคราว จำนวน 1 แห่ง

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ

อินเทอร์เน็ตไร้สาย

ศูนย์เรียนรู้ ชุมชนเพื่อพอหลวง

จำนวนหมู่บ้านที่การไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 14 หมู่บ้าน

## 9) แหล่งน้ำ

อบต.ออยมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

-ลำน้ำ จำนวน 4 สาย คือ แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทนาย และแม่น้ำสตัด

-บึง จำนวน 4 บึง

-คลองส่งน้ำ จำนวน 1 คลอง

-ลำห้วย จำนวน 20 ห้วย

และมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น อีกจำนวนมาก คือ

-ฝาย จำนวน 6 แห่ง

-บ่อน้ำตื้น จำนวน 793 แห่ง

-บ่อโยก จำนวน 27 แห่ง

-อ่างเก็บน้ำ จำนวน 6 อ่าง

-พังกันน้ำ จำนวน 25 จุด





แผนภาพที่ 12 ตัวอย่างกิจกรรมของ อบต.ออย ในรอบปีที่ผ่านมา

## 5.4 การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

จากข้อมูลพื้นฐานข้างต้นประกอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย สามารถสรุปรายละเอียดที่สำคัญต่อการดำเนินงานได้ดังนี้

### ศักยภาพการพัฒนา

1. ด้านการคมนาคม เส้นทางคมนาคมถนนลาดยางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1092 สายปง – เชียงคำ ผ่านหมู่ที่ 10, 11, 2, 12, 1, 13 ของตำบลลอย เหมาะที่จะค้าขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวและผู้คนที่ผ่านไปผ่านมา เพื่อเพิ่มรายได้แก่ประชาชนในบริเวณนั้น

2. ด้านการบริหาร ได้มีการพัฒนาคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ให้มีความรู้ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานโดยจัดส่งให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปการประชาคมทั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล มีการแนะนำให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

3. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย มีผลิตภัณฑ์สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับการยอมรับ ร่ำชื่อเป็นที่รู้จักคือ กลุ่มปักจักร ผ้าคลุมผม ที่สร้างรายได้ให้กับกลุ่มอย่างมากมาย และยังมีกลุ่มอาชีพอีกหลายกลุ่มที่มีการรวมกลุ่มเพื่อสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้กับกลุ่ม

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเกาะ ได้มีการจัดซื้อและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ ให้ใช้ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพ และมีสถานที่การปฏิบัติงานที่สะดวก เหมาะแก่การบริการประชาชน

5. ด้านเศรษฐกิจและทรัพยากรธรรมชาติ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำสวนยางพารา สวนผลไม้ ปลูกพืชผักสวนครัว และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ส่วนอาชีพรอง ได้แก่ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน งานฝีมือต่าง ๆ เช่น กลุ่มไม้กวาดดอกหญ้า กลุ่มข้าวแต๋น และมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์

6. ด้านรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลอย ได้มีการพัฒนารายได้ โดยการปรับปรุงรายได้ วิธีการหารายได้ รวมทั้งพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี และได้รับการเงินภาษีจากส่วน



ราชการต่าง ๆ ที่เก็บให้ รวมทั้งจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี เพื่อนำมาพัฒนาตามอำนาจหน้าที่ ภารกิจ อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

7. ด้านศาสนา วัฒนธรรมของท้องถิ่น ประชาชนตำบลตาเกาะนับถือศาสนาอิสลาม มีศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีที่ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาอย่างเคร่งครัด ประชาชนให้ความสำคัญ และร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานที่ที่สำคัญทางศาสนา รักษาเอกลักษณ์ของท้องถิ่นเพื่อให้คงอยู่กับประชาชนในตำบลมากที่สุด

### ปัจจัยที่ต้องพัฒนาปรับปรุง

1. ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมประชาคมหมู่บ้าน ตำบล
2. การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังต้องปรับปรุง เนื่องจากประชาชนขาดความเข้าใจ และไม่ให้ความร่วมมือ
3. บุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง ในด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และการพัฒนาแนวคิดในการบริหารพัฒนา
4. กลุ่มอาชีพขาดความเข้มแข็งทำให้กลุ่มอาชีพไม่ประสบผลสำเร็จและไม่ยั่งยืน

### จุดแข็ง

1. สภาพภูมิประเทศมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำการเกษตร
2. มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง
3. มีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์และมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่น
4. มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่
5. มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก

### จุดอ่อน

1. ความยากจนของประชาชน
2. น้ำท่วมพื้นที่การเกษตรทำให้ผลผลิตเกิดความเสียหาย
3. การว่างงานของประชาชน
4. ไม่มีความรู้ทางการเกษตรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

5. ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ขาดความรู้ด้านการพัฒนาระบบการผลิต การแปรรูป การตลาดและการเพิ่มมูลค่าการผลิต

### โอกาส

1. จากพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ให้อำนาจหน้าที่บริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ในหลาย ๆ ด้าน และมีการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่ด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. พื้นที่ตำบลออยมีแม่น้ำไหลผ่านตลอดสาย ทำให้มีโอกาสพัฒนาอาชีพด้านเกษตรกรรมเพิ่มมากขึ้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับงบประมาณสนับสนุนโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดแยกขยะที่ต้นทาง

### ปัญหาอุปสรรค

1. ปัญหาข้อจำกัดของกฎหมายในการให้ความอิสระ หรือจากัดขีดความสามารถในการพัฒนาตำบลในด้านต่างๆ

2. ปัญหาความยากจนและว่างงานในพื้นที่

3. ปัญหาการศึกษา ส่วนใหญ่ประชาชนการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ

4. การเลี้ยงการชำระภาษีของประชาชน

5. การไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของประชาชน ส่งผลต่อการพัฒนาตำบล

6. ปัญหาการได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่น้อยลง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินกิจกรรมตามที่ได้วางแผนไว้

จะเห็นว่าพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออย เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติในระดับหนึ่ง ประชาชนส่วนใหญ่ดำรงชีพด้านการเกษตร มีความเป็นอยู่เรียบง่าย มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และพึ่งพาอาศัยกัน หน่วยงานมีศักยภาพสูงในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดี แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ แม้ว่า จะพบกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมหลากหลาย รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่างๆ ทั้งด้านธรรมชาติ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา (2561)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2560 – กันยายน 2561 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X}$  = 4.45, S.D. = 0.67, คิดเป็นร้อยละ 89.0) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ( $\bar{X}$  = 4.46, S.D. = 0.67, คิดเป็นร้อยละ 89.2) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.68, คิดเป็นร้อยละ 88.8) ตามลำดับ

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึง (2559)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนชะเอม อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 217 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 92.4 เมื่อแยกรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในงานสภาเด็กอยู่ในระดับสูงสุดที่ ร้อยละ 92.8 รองลงมา เป็นความพึงพอใจในงานโรงเรียนผู้สูงอายุ และงานประชุมประชาคมหมู่บ้านอยู่ที่ร้อยละ 92.4 และอันดับท้ายสุดเป็นความพึงพอใจในงานกิจการประปา อยู่ที่ร้อยละ 92.2 ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนชะเอมกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ

ระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยสำรวจคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่นๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

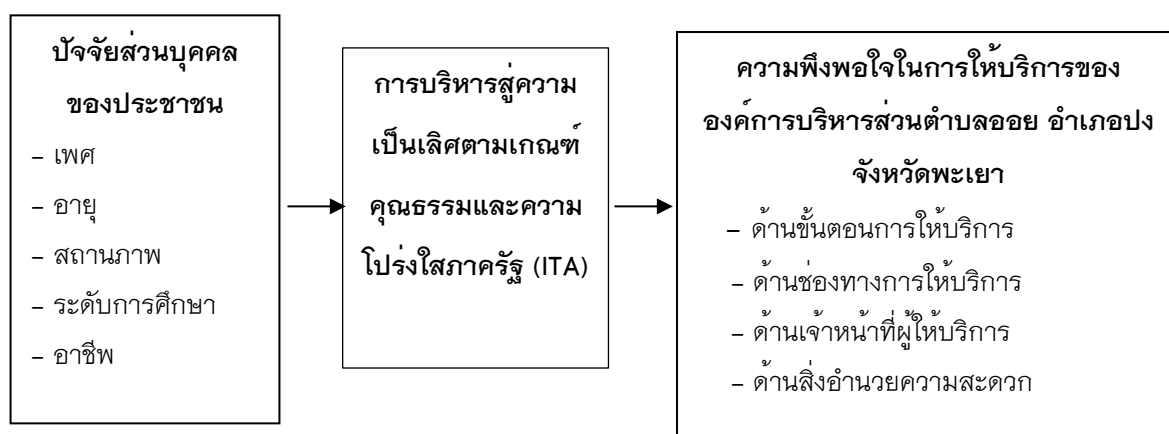
**รุ่งดาว ดีดอกไม้ (2555)** ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์

ของโรงพยาบาล ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สิริดวงนภา เกตุวิชิต (2550)** ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง พบว่าในทุกกลุ่มอายุโดยภาพรวมและรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## 6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม และจากความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ตามประเด็นที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



แผนภาพที่ 13 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา มีจำนวนทั้งสิ้น 6,891 คน แยกเป็น ชาย 3,405 คน หญิง 3,486 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 378 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเกิดความสะดวกผู้วิจัยได้ปรับกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน แยกตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออยดังนี้

- |   |       |     |    |
|---|-------|-----|----|
| 1) การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  | จำนวน | 30  | คน |
| 2) การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 50  | คน |
| คนพิการ และเอดส์                              |       |     |    |
| 3) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ    | จำนวน | 120 | คน |
| 4) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น    | จำนวน | 120 | คน |
| 5) การซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราว       | จำนวน | 80  | คน |
| ร้องเรียน-ร้องทุกข์                           |       |     |    |

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลเชิงปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ได้จากแบบสอบถามที่นำไปให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างตอบตามงานบริการด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านที่กำหนด

2) ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่างๆ แยกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้นี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543) ชนิดกำหนดคำตอบ 5 ระดับ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลและตรวจเช็คความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มแบบสอบถามเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviasion)

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ผู้ศึกษาใช้ระดับการวัดแบบช่วงตามมาตรวัดของ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึงพอใจน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย  
อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในงานต่างๆ ได้แก่ งานด้านการศึกษา – การรับนักเรียนเข้า  
เรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย งานพัฒนาชุมชน – การบริการรับ  
ลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ งานเทคนิค – การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/  
ภัยพิบัติ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน – การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และงาน  
ด้านอื่นๆ – ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยพิจารณาจากหัวข้อ  
ต่อไปนี้

- 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

โดยมีเนื้อหาภายในแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนก  
ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เสนอผลการศึกษาในภาพรวม ตามด้วยผลการศึกษาเรียงลำดับตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

### 1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้บริการในภาพรวม

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 390 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 390 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 380 ชุด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แยกเป็น เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 และตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ

เพศ	งานบริการ											
	บริการรับนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการ เอดส์		บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย		การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น		บริการซ่อมไฟฟ้า สาธารณะและอื่นๆ		รวม	ร้อยละ
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%		
ชาย	14	28.0	20	33.3	34	37.8	27	30.0	34	37.8	129	33.9
หญิง	36	72.0	40	66.7	56	62.2	63	70.0	56	62.2	251	66.1
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>	<b>Num</b>	<b>%</b>	<b>Num</b>	<b>%</b>	<b>Num</b>	<b>%</b>	<b>Num</b>	<b>%</b>	<b>Num</b>	<b>%</b>	<b>รวม</b>	<b>ร้อยละ</b>
20 หรือต่ำกว่า	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
21-30 ปี	0	0.0	6	10.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	12	3.2
31-40 ปี	0	0.0	0	0.0	15	16.7	0	0.0	0	0.0	15	4.0
41-50 ปี	7	14.0	10	16.6	0	0.0	14	15.5	12	13.3	43	11.2
51-60 ปี	38	76.0	4	6.7	41	45.6	53	58.9	78	86.7	214	56.3
มากกว่า 60 ปี	5	10.0	40	66.7	28	31.0	23	25.6	0	0.0	96	25.3
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และส่วนน้อยเป็นชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนน้อยเป็นชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และเป็นชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ผู้รับบริการงานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และส่วนน้อยอายุ 21-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 แยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และส่วนน้อยอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ส่วนน้อยอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และส่วนน้อยอายุ 21-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และส่วนน้อยอายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ผู้รับบริการงานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และส่วนน้อยอายุ 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวและอาชีพ

สถานะทาง ครอบครัว	งานบริการ										รวม	ร้อยละ
	บริการรับ นักเรียนของ ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก		บริการรับ ลงทะเบียนเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์		บริการ ช่วยเหลือผู้ ประสบ สาธารณภัย		การมีส่วนร่วม ในการจัดทำ แผนพัฒนา ท้องถิ่น		บริการซ่อม ไฟฟ้า สาธารณะและ อื่นๆ			
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%		
โสด	0	0.0	6	10.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	12	3.2
สมรส	50	100.0	50	83.3	81	90.0	42	46.7	90	100.0	313	82.3
หย่า/แยกกัน	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	33.3	0	0.0	30	7.9
หม้าย	0	0.0	4	6.7	3	3.3	18	20.0	0	0.0	25	6.6
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>
อาชีพ	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	รวม	ร้อยละ
นักเรียน/ นศ.	0	0.0	0	0.0	3	3.3	0	0.0	0	0.0	3	0.8
ราชการ	0	0.0	0	0.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	6	1.6
พนักงานบริษัท	0	0.0	0	0.0	6	6.7	35	38.9	0	0.0	41	10.8
เกษตรกร	16	32.0	34	56.7	37	41.1	24	26.7	50	55.6	161	42.4
รับจ้าง	14	28.0	0	0.0	11	12.2	2	2.2	22	24.4	49	12.9
ค้าขาย	15	30.0	10	16.6	18	20.0	9	10.0	18	20.0	70	18.4
อื่นๆ	5	10.0	16	26.7	9	10.0	20	22.2	0	0.0	50	13.1
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

1) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส/มีคู่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และส่วนน้อย คือ โสด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 เมื่อคิดแยกรายด้านตามงานที่รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส 50 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และส่วนน้อยมีสถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และส่วนน้อยมีสถานะหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และส่วนน้อย โสด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตร จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และส่วนน้อย คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เมื่อคิดแยกรายด้าน ตามงานที่รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และส่วนน้อย คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และส่วนน้อย คือ อาชีพค้าขาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และส่วนน้อย คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือเกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และส่วนน้อย คืออาชีพรับจ้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และส่วนน้อย คือ ค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ได้ศึกษาเรื่อง ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	งานบริการ										รวม	ร้อยละ
	บริการรับนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการ เอดส์		บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย		การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น		บริการซ่อมไฟฟ้า สาธารณะและอื่นๆ			
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%		
ครั้งเดียว	6	12.0	18	30.0	17	18.9	50	55.6	0	0.0	91	23.9
2 ครั้ง	39	78.0	30	50.0	70	77.8	26	28.9	78	86.7	243	64.0
3 ครั้ง	5	10.0	12	20.0	3	3.3	14	15.5	12	13.3	46	12.1
4 ครั้ง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 5 ครั้ง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%			รวม	ร้อยละ
8.30-10.00	48	24.0	8	13.3	6	6.7	9	10.0	0	0.0	71	18.7
10.01-12.00	2	4.0	19	31.7	24	26.6	50	55.6	62	68.9	157	41.3
13.00-14.00	0	0.0	18	30.0	6	6.7	22	24.4	0	0.0	46	12.1
เวลาไม่แน่นอน	0	0.0	15	25.0	54	60.0	9	10.0	28	31.1	106	27.9
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

1) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา ใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี่ยงเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่ใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่รับบริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาอยู่ที่ช่วงเวลาที่บ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเช้า เวลา 08.30-10.00 น. น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาอยู่ที่เวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. และช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวนกลุ่มละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาอยู่ที่ช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และส่วนน้อยรับบริการช่วงเช้า 08.30-10.00 น. และช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวนกลุ่มละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และส่วนน้อยอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

#### ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019

ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา	รวม	ร้อยละ
<b>ผลกระทบ</b>	<b>รวม</b>	<b>ร้อยละ</b>
ได้รับผลกระทบมาก	203	53.4
ได้รับผลกระทบปานกลาง	167	44.0
ได้รับผลกระทบเล็กน้อย	10	2.6
ไม่ได้รับผลกระทบ	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>การรับวัคซีน</b>	<b>รวม</b>	<b>ร้อยละ</b>
ได้รับ 1 เข็ม	23	6.1
ได้รับ 2 เข็ม	317	83.4
ได้รับ 3 เข็ม	10	2.6
ไม่เคยได้รับ	30	7.9
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>



จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด-19 คือ ได้รับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือ ได้รับผลกระทบปานกลาง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และส่วนน้อย คือ ได้รับผลกระทบเล็กน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 คือ ได้รับวัคซีน 2 เข็ม จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ ไม่เคยได้รับวัคซีน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และส่วนน้อย คือ ได้รับวัคซีน 3 เข็ม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านต่างๆ

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ออย จากกลุ่มตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา มีผลการศึกษาในภาพรวมแสดงตามตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมและแยกตามงานบริการทั้ง 5 งานที่ศึกษา

ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล	%
ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด	95.0
ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด	95.6
ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	94.6
ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6
ความพึงพอใจในการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.8
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.0</b>

งานบริการ / ความพึงพอใจ	ขั้นตอน		ช่องทาง		เจ้าหน้าที่		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%
1.การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83		4.69		4.72		4.77	
2.การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.86		4.75		4.72		4.78	
3.การบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ ภัยพิบัติ	4.77		4.72		4.67		4.78	
4.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.88		4.67		4.50		4.69	
5. การบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.67		4.73		4.89		4.86	
<b>รวมค่าเฉลี่ย-ร้อยละ</b>	<b>4.80</b>	<b>96.0</b>	<b>4.71</b>	<b>94.2</b>	<b>4.70</b>	<b>94.0</b>	<b>4.78</b>	<b>95.6</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.5)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการในด้านต่างๆในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.0 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้ คือ

ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 95.0)

ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  คิดเป็นร้อยละ 95.6)

ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  คิดเป็นร้อยละ 94.6)

ความพึงพอใจในการบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  คิดเป็นร้อยละ 93.6)

ความพึงพอใจในการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  คิดเป็นร้อยละ 95.8)

เมื่อคำนวณรายด้านในการปฏิบัติงาน พบว่า

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.2
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยทุกงาน = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจแยกตามบริการด้านต่างๆ ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา  
ด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 55 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 55 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 50 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.93	0.55	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.73	0.44	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.84	0.36	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.26	0.44	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.82	0.38	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.84	0.36	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ	4.86	0.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.48	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.88	0.31	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.53	0.50	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.80	0.54	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.86	0.34	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.93	0.46	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>	<b>4.75</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.6)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 95) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  คิดเป็นร้อยละ 96.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 2. อบต.ออย ให้บริการต่างๆด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$  คิดเป็นร้อยละ 93.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 95.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่รื้อนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 60 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 60 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 60 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

### ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	5.00	0.54	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.99	0.38	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.58	0.36	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.33	0.47	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.93	0.45	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.83	0.37	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรมชาติ	4.90	0.39	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.53	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.63	0.49	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.66	0.47	มากที่สุด
12. สถานที่ที่มรีนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.60	0.49	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่ให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.80	0.40	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.93	0.35	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจการบริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์</b>	<b>4.78</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.7)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  คิดเป็นร้อยละ 95.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$  คิดเป็นร้อยละ 97.2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบรม.อบรม มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกง่ายต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ได้แก่ ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  คิดเป็นร้อยละ 95.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่รื้อนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ



### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ด้านบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 95 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 95 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกง่ายต่อการขอรับบริการ	4.96	0.58	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.90	0.47	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.43	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.86	0.34	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.62	0.48	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ	4.73	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.63	0.48	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.72	0.45	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.48	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.67	0.47	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.72	0.49	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.80	0.41	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.83	0.60	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.87	0.48	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ</b>	<b>4.73</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.8)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  คิดเป็นร้อยละ 94.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 95.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบรม.อบรม มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  คิดเป็นร้อยละ 95.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม

#### 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 90 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	5.03	0.83	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.78	0.41	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.68	0.46	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.66	0.47	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ	4.54	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นอย่างดี	4.48	0.49	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.47	0.50	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.76	0.42	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.61	0.49	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.70	0.46	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.68	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น</b>	<b>4.68</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.9)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  คิดเป็นร้อยละ 93.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$  คิดเป็นร้อยละ 97.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$  คิดเป็นร้อยละ 90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่

ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$  คิดเป็นร้อยละ 93.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสารข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน

### 5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 90 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.93	0.55	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.75	0.44	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.33	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.80	0.42	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.80	0.41	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.46	0.50	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ	4.86	0.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.84	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.88	0.46	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.79	0.62	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.89	0.40	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกลสถานที่ให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.83	0.46	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.87	0.47	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.91	0.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจด้านบริการคอมพิวเตอร์และอื่นๆ</b>	<b>4.79</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.10)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  คิดเป็นร้อยละ 95.8) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  คิดเป็นร้อยละ 94.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ และเป็นธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$  คิดเป็นร้อยละ 97.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ย



ต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$  คิดเป็นร้อยละ 97.2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม

#### ตอนที่ 4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

##### ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1 ความเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- มีการบริการข่าวสารที่รวดเร็ว
- การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลไม่เต็มที่ เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่จำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณสนับสนุน และความเชี่ยวชาญเฉพาะ
- เมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเสร็จสิ้นแล้ว การนำไปปฏิบัติสามารถตอบสนองตามแผนของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพียงส่วนน้อย ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำแผนไปปฏิบัติ
- ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19)ทำให้นักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารของตำบลออยไม่สามารถเปิดการเรียนการสอนได้เต็มระบบ ผู้ปกครองต้องดูแลบุตรหลานของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ปกครอง

##### 4.2 ความเห็นเกี่ยวกับบุคลากร

- เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนโยนเป็นมิตรให้ความสะดวกดี
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและคำแนะนำเป็นอย่างดี

### 4.3 ความเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- เขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่กว้างและมีลักษณะพื้นที่ห่างไกล ทำให้หลายพื้นที่ขาดแสงสว่างซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเกิดความเสียหายในอันตรายในด้านต่างๆ
- ผู้ขอรับบริการบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางรับลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิในการรับเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ทำให้เกิดการเสียสิทธิ์ที่จะได้รับสวัสดิการดังกล่าว

### ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- ควรสำรวจข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ เพื่อใช้ในการวางแผนในการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ
- การพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้เป็นไปตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อสร้างสมรรถนะที่ตรงจุด
- ควรจัดให้มีการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

#### 4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่จะมาให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

#### 4.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรพิจารณาติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่เสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปและขอเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอ  
ปง จังหวัดพะเยา ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย  
อำเภอปง จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในมิติด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ทำการศึกษาจากผู้รับบริการในงานต่างๆ รวม 5 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา – การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลออย
- 2) งานพัฒนาชุมชน – การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์
- 3) งานเทคนิค – การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ
- 4) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน – การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 5) งานด้านอื่นๆ – ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ

ดำเนินการวิจัยโดยใช้แนวคิดทฤษฎีด้าน ความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร  
จัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสภาครัฐ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ  
มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพื้นฐานและเอกสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด  
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์แยก  
ตามประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ดังนี้

- |   |       |    |    |
|---|-------|----|----|
| 1) การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  | จำนวน | 50 | คน |
| 2) การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 60 | คน |
| คนพิการ และเอดส์                              |       |    |    |

3) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ จำนวน	90	คน
4) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน	90	คน
5) การซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราว จำนวน	90	คน
ร้องเรียน-ร้องทุกข์		

## 1. สรุปผลการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง สามารถสรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการได้ดังนี้ คือ

เพศ	เป็นหญิง	251 คน	เป็นชาย	129 คน
อายุ	20 ปี/ต่ำกว่า	0 คน	21-30 ปี	12 คน
	31-40 ปี	15 คน	41-50 ปี	43 คน
	51-60 ปี	214 คน	มากกว่า 60	96 คน

### สถานภาพครอบครัว

โสด	12 คน	หย่า/แยกกันอยู่	30 คน
สมรส	313 คน	หม้าย	25 คน

### อาชีพ

นักเรียน/นศ.	3 คน	พนักงานบริษัท	41 คน
ราชการ	6 คน	เกษตรกร	161 คน
รับจ้าง	49 คน	ค้าขาย	70 คน
อื่นๆ	50 คน		

### ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ	2 ครั้ง	ร้อยละ	64
รองลงมาใช้บริการ	ครั้งเดียว	ร้อยละ	23.9
และส่วนน้อยใช้บริการ	3 ครั้ง	ร้อยละ	12.1

ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการเป็นช่วง 10.00-12.00 น. ร้อยละ 41.3

และร้อยละ 27.9 ใช้การบริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.4
- ได้รับผลกระทบปานกลาง ร้อยละ 44
- ได้รับผลกระทบเล็กน้อย ร้อยละ 2.6
- อัตราการได้รับวัคซีนผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับวัคซีน 2 เข็ม ร้อยละ 83.4
- ไม่เคยได้รับวัคซีน ร้อยละ 7.9

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.0 แยกเป็นราย

ประเด็นตามงานที่ศึกษา จำนวน 5 งาน ตามตารางที่ 5.1 ดังนี้

#### ตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม และแยกตามงานต่างๆ

ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	%				
ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด	95.0				
ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด	95.6				
ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	94.6				
ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6				
ความพึงพอใจในบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.8				
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.0</b>				
งานบริการ / ความพึงพอใจ	ขั้นตอน		ช่องทาง		เจ้าหน้าที่		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%
1.การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83		4.69		4.72		4.77	
2.การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.86		4.75		4.72		4.78	
3.การบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ ภัยพิบัติ	4.77		4.72		4.67		4.78	
4.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.88		4.67		4.50		4.69	
5. การบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.67		4.73		4.89		4.86	
<b>รวมค่าเฉลี่ย-ร้อยละ</b>	<b>4.80</b>	<b>96.0</b>	<b>4.71</b>	<b>94.2</b>	<b>4.70</b>	<b>94.0</b>	<b>4.78</b>	<b>95.6</b>

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานต่างๆ ในระดับมากที่สุดในทุกๆ งาน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในงานการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 95.8
- 2) ความพึงพอใจในงานการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 95.6
- 3) ความพึงพอใจในงานการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 95.0
- 4) ความพึงพอใจในงานการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 94.6
- 5) ความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละ 93.6

สำหรับคะแนนการประเมินตามมิติรายด้านสามารถจำแนกตามลำดับคะแนนสูงสุดไปต่ำสุดได้ดังนี้

- พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0
- พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6
- พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2
- พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.0

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ความเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- มีการบริการข่าวสารที่รวดเร็ว
- การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลไม่เต็มที่ เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่จำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณสนับสนุน และความเชี่ยวชาญเฉพาะ
- เมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเสร็จสิ้นแล้ว การนำไปปฏิบัติสามารถตอบสนองตามแผนของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพียงส่วนน้อย ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำแผนไปปฏิบัติ

- ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ทำให้นักเรียนของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารของตำบลออยไม่สามารถเปิดการเรียน การสอนได้เต็มระบบ ผู้ปกครองต้องดูแลบุตรหลานของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ รายได้ของผู้ปกครอง

## 2. ความเห็นเกี่ยวกับบุคลากร

- เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนโยนเป็นมิตรให้ความสะดวกดี
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง พูดจาไพเราะ
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและคำแนะนำเป็นอย่างดี

## 3. ความเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- เขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่กว้างและมีลักษณะ พื้นที่ห่างไกล ทำให้หลายพื้นที่ขาดแสงสว่างซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเกิดความ เสี่ยงในอันตรายในด้านต่างๆ
- ผู้ขอรับบริการบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางรับลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิในการ รับเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ทำให้เกิดการเสียสิทธิ์ดังกล่าว

## ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- ควรสำรวจข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ เพื่อใช้ในการวางแผน ในการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ
- การพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้เป็นไปตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อสร้างสมรรถนะที่ตรงจุด
- ควรจัดให้มีการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

### 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่จะมาให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรพิจารณาติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่เสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การบริหารจัดการงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคแห่งการปรับปรุงพัฒนาการบริหารเพื่อให้ตอบโจทย์ความเปลี่ยนแปลงและท้าทายของสภาวะแวดล้อม มุ่งเน้นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรจะต้องสามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม สามารถนำองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ได้เป็นอย่างดี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า **ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ อบต.ออย ในระดับสูงมาก กล่าวคือ มีคะแนนความพึงพอใจถึงร้อยละ 95** ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดตามมิติการประเมินสมรรถนะการทำงานของหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการของ อบต.ออย ในระดับสูงสุด (ร้อยละ 96)** กว่าด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.6)

หากพิจารณาตามประเด็นงานที่ศึกษา ก็พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงาน **การบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องรื้อถอนเรียน-ร่องทุกซ์** เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 95.8) ขณะที่มีความพึงพอใจในงานการบริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ เป็นอันดับรอง (ร้อยละ 95.6) ตามด้วยความพึงพอใจในงานการรับนักเรียนเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อย่างไรก็ตามหากนำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาพิจารณาประกอบด้วย จะเห็นว่า ประชาชนยังมีความต้องการให้ อบต.ออย ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ จำนวนบุคลากรและงบประมาณเพื่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านสาธารณสุข รวมทั้งการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออยจึงควรรักษาระดับมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้ และควรกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการไว้ดีอยู่แล้ว ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้**ความเพียงพอของการบริการ (Availability)** หรือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งการปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นแนวคิดสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการตามที่ **เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548)** ได้กล่าวไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออยควรสร้าง**แนวคิด** **เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (กิจจา ทองนิ่ม, 2553)** ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่ การรักษาความเป็น **S-Special** หรือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดย



มองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ ความมี *S-Spirit* หรือการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ รวมทั้งพยายามรักษา *S-Speed* หรือการให้บริการด้วยความรวดเร็วซึ่งจะช่วยทั้งประหยัดเวลาและสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น

ประเด็นนำภาคภูมิใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ผลการประเมินความพึงพอใจไม่ปรากฏปัญหาหรือข้อเรียกร้องจากประชาชนในหัวข้อเกี่ยวกับการขอรับบริการในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แต่อย่างไรก็ดี ยิ่งไปกว่านั้นผลการศึกษายังแสดงให้เห็นการดำเนินตามมาตรการ **Integrity & Transparency Assessment (ITA)** หรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวทางของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) (2562) ถือเป็นส่วนสำคัญของงานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านความโปร่งใส การส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ การสร้างให้มีวัฒนธรรม และคุณธรรมในหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานตามแนวทางที่ปฏิบัติอยู่ให้ก้าวหน้าต่อไป และไม่ลืมที่จะให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่ร่วมเคียงบ่าเคียงไหล่ ให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศและเป็นองค์กรแห่งสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 นี้ ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.**  
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กมล กิจจານ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค สถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิจจา ทองน่ม. (15 มีนาคม 2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 S.** สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.edu.tsu.ac.th/home/files/articleanalyse/kitja151.pdf>.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2543). **สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรม MinitabSPSS และ SAS.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาริณี. (2535). **ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บทความ ISO. (2023). **ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2566, จาก <https://www.isotoyou.com/index.php/article/200-result-base-management.html#:~:text=ความหมาย,จริงกับเป้าหมายที่กำหนด>
- ประชากร พัฒนากุล และคณะ มหาวิทยาลัยรามค าแหง. (2550). **การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัคร และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รหัส 49 และ 50.** กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามค าแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- รุ่งดาว ดีดอกไม้. (2555). **ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.** วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่2 ฉบับที่ 4.

- เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ (2555). จุดอ่อนของงานวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนใน  
ประเทศไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2555). หน้า  
99-134.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2554). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของ  
ประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- สิริดวงนภา เกตุวิชิต. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย  
นอกโรงพยาบาลลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป),  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบ้านจอมบึง. (2559). การประเมินประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานโรงเรียน  
ผู้สูงอายุ ประจำปี 2559. มหาวิทยาลัยบ้านจอมบึง.
- สมิต ลัชฌุกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล. (2550). การประเมินผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอคอนสาร จังหวัด  
ชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม., สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการ  
ปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุธรรม ขนบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2557. วารสารอินทนิลทักษิณสาร. ปีที่  
10 ฉบับที่ 1 เดือนเมษายน - กันยายน 2558.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา  
รัฐศาสตรการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). คู่มือการประกันคุณภาพภายใน  
สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2554).

รวมกฎหมายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). **การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ**

**ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ.** ข้อมูลออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน

2564 จาก : <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/36235/> .

องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา.** ข้อมูลออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน

2564 จาก : <http://thungkloi.go.th/index.php>

องค์การบริหารส่วนตำบลออย. (2564). **ข้อมูลพื้นฐาน.** ข้อมูลออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26

พฤศจิกายน 2564 จาก : [http://oillocal.go.th/index.php/home/2018-01-29-](http://oillocal.go.th/index.php/home/2018-01-29-00-45-11)

[00-45-11](http://oillocal.go.th/index.php/home/2018-01-29-00-45-11)

อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ**

**โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาสังคมวิทยาประยุกต์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: อุดมพัฒนกิจ.

Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to*

*Medical Care.* Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Yamane, Taro. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis,** 2nd Ed., New York: Harper

and Row.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564

- ชื่องานบริการ  งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ  งานการมีส่วนร่วมในการจัดทำ  
แผนพัฒนาท้องถิ่น
- งานการรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
- งานบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์
- งานอื่นๆ ได้แก่ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องรื้อโรงเรียน-ร้องทุกข์ และร้อง  
ทุกข์ทั่วไป

สถานที่สำรวจ หมู่ที่ .....บ้าน.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง : แบบสำรวจนี้ทำขึ้นเพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ในการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปสรุปหา  
รูปแบบและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ทีมผู้สำรวจจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

- เพศ  ชาย  หญิง  อื่นๆ
- อายุ  
 20 ปีหรือต่ำกว่า  21- 30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51-60 ปี  มากกว่า 60
- สถานภาพ  
 โสด  สมรส/ มีคู่  หย่า/แยกกันอยู่  หม้าย
- อาชีพ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ราชการ/พนักงานของรัฐ  พนักงานบริษัท  เกษตรกร  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว  อื่นๆ



14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะตวกแก่การสืบค้น					
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี					

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ท่านประสบปัญหาการขอรับบริการจาก อบต.ออย หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการของ อบต.ออย อย่างไรบ้าง

.....

.....

#### ภาคผนวก ข

#### ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่





