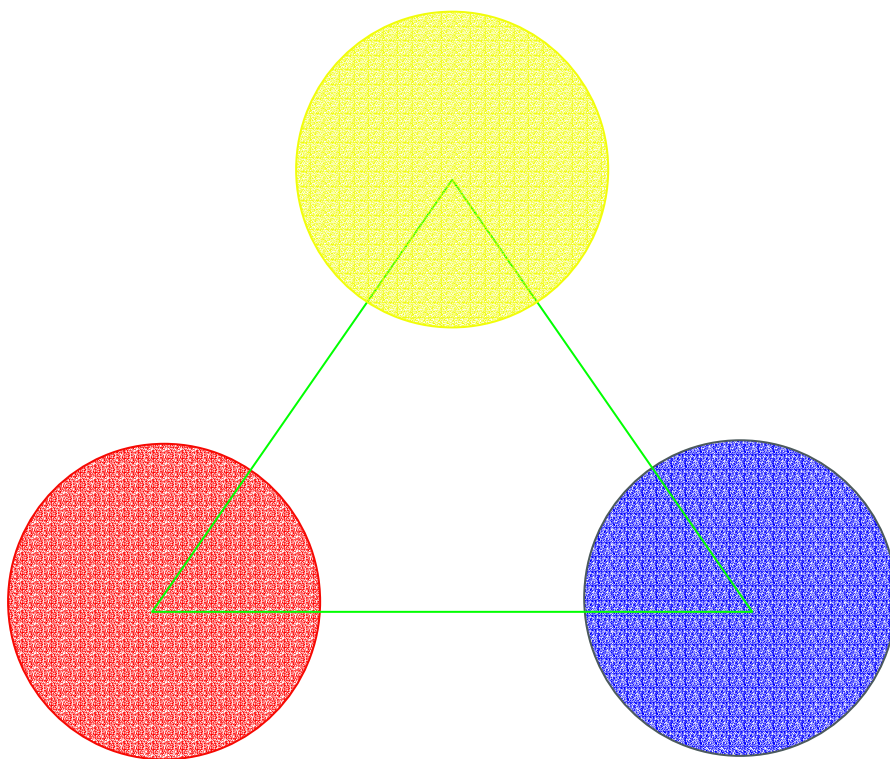


การประเมิน

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด**



ISBN 978-974-11-0875-6

**โดย สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด**

**การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด**

**Evaluation on Service Satisfaction of the People by Tha-Talad Sub-district
Administrative Organization**

ผู้เขียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ

นางสาวคุณิณี คำมี

นายเกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม

นางสาวปราณี สุทธิสุคนธ์

ข้อมูลทางบรรณานุกรม

เนตร หงษ์ไกรเลิศ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด = Evaluation on Service Satisfaction of the People by Tha-Talad Sub-district Administrative Organization / เนตร หงษ์ไกรเลิศ, คุณิณี คำมี, เกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม, ปราณี สุทธิสุคนธ์

44 หน้า

ISBN 978-974-11-0875-6

1. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด---ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
I. คุณิณี คำมี II. เกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม III. ปราณี สุทธิสุคนธ์ IV. ชื่อเรื่อง

JS7153.3.A8 น784กท 2550

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

25/5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

โทรศัพท์ 0-2441-9040-3 ต่อ 39

โทรสาร 0-2441-9044

ออกแบบปกและจัดรูปเล่ม

เกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม

ความหมายจากปก

วงกลมสามสี หมายถึง บุคลากร กระบวนการการให้บริการ
และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายชื่อผู้วิจัย

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

Evaluation on Service Satisfaction of the People by Tha-Talad Sub-district

Administrative Organization

หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

นักวิจัยหลัก

นางสาวคุณิณี คำมี

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ร่วมวิจัย

นายเกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

นางสาวปราณี สุทธิสุคนธ์

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โครงการและกิจกรรมของ อบต. ท่าตลาด เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการ และผู้รับบริการอีกด้วย

ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ประชาชนมีโอกาสด้านการรับรู้ข่าวสารได้มากและครอบคลุมขึ้น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี อบต. ท่าตลาดเล็งเห็น ความสำคัญของการปรับปรุงพัฒนางานของ อบต. ที่มีผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยในเขต รับผิดชอบโดยตรง จึงจำเป็นต้องหาจุดบกพร่อง เพื่อนำสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก ประชาชนผู้ให้บริการและเป็นสมาชิก โครงการ 4 โครงการ คือ 1) โครงการรักษำปำ รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอิมบุญ อุ๋นใจ สูงวัย สูงค่า บุรพาสัญจร 3) โครงการ อบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการไล่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล ซึ่งได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ในการดำเนินงานครั้งนี้

คณะวิจัย

กันยายน 2550

สารบัญ

หน้า

รายชื่อผู้วิจัย

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญแผนภาพ

บทคัดย่อ

ก

บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมา 1
- ลักษณะภารกิจทำให้บริการสาธารณะของ อบต. 3
- สภาพและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด 4
- ภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด 6
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย 6
- นิยามศัพท์เฉพาะ 7
- ผลที่ได้รับ 7

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

- วิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด 9
- ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดในช่วงสามปี 10
- นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 12
- กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ 13
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ 13
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 15
- ข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549 17
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 21

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

- รูปแบบการวิจัย	25
- ขอบเขตการวิจัย	25
- ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	26
- การสร้างเครื่องมือ	26
- การเก็บข้อมูล	27
- การวิเคราะห์ข้อมูล	27

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	29
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	33

บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

- สรุป	37
- อภิปรายผล	37
- ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้รับบริการ	38
- ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ	39
- ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย	40
- ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย	41

บรรณานุกรม	43
------------	----

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	30
ตารางที่ 2 กิจกรรมที่ประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม	33
ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ	35
ตารางที่ 4 ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ	38
ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ	39

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) โดยประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการรักษารักษาสิ่งแวดล้อม 2. โครงการอิมมูนิตี้ อุ่นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร 3. โครงการอบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4. โครงการได้ชีวิตโค-กระบือเพื่อถวายเป็นพระราชกุศล 2) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ในแต่ละโครงการได้ทำการสำรวจ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. การเข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มในบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา

ส่วนที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวก ความทันสมัย และรวดเร็ว

ผลการศึกษา ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มีสมาชิกครัวเรือนน้อยกว่า 10 คน โดยเฉลี่ย 5 คนต่อครอบครัว ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 4,001-8,000 บาท ระยะเวลาที่อยู่ในเขต อบต. ท่าตลาด น้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ย 14 ปี

ความพึงพอใจในการบริการของผู้มารับบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยเฉลี่ย 3.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 71

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิธิต่างของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเอง ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง หรือหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ ความหวงแหน และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป

แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรม คือ เหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ที่สนับสนุนการปกครองตนเองและท้องถิ่น ด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธิต่างของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

นโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 โดยในระยะ 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในของ อปท. ระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้ง การถ่ายโอนให้อปท. อย่างสมบูรณ์ และการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง อปท. ด้วยกันเอง และระหว่าง อปท. กับหน่วยงานของรัฐ และจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของ อปท.

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปี แรกสิ้นสุดลง จนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ.2548-2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อปท. จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านมีการปรับบทบาทของระบบบริหารราชการส่วนกลาง ระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค อปท. และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ

มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่าง อบต. กับระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้ อบต. สามารถดำเนินกิจการสาธารณะ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารงานของ อบต. และ อบต. จะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของ อบต. อย่างเต็มที่ และ อบต. จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเอง และเป็นอิสระมากขึ้น การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการ สาธารณะ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานของ อบต. เท่าที่จำเป็น ภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน

ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ คือ (กระทรวงมหาดไทย: 2545)

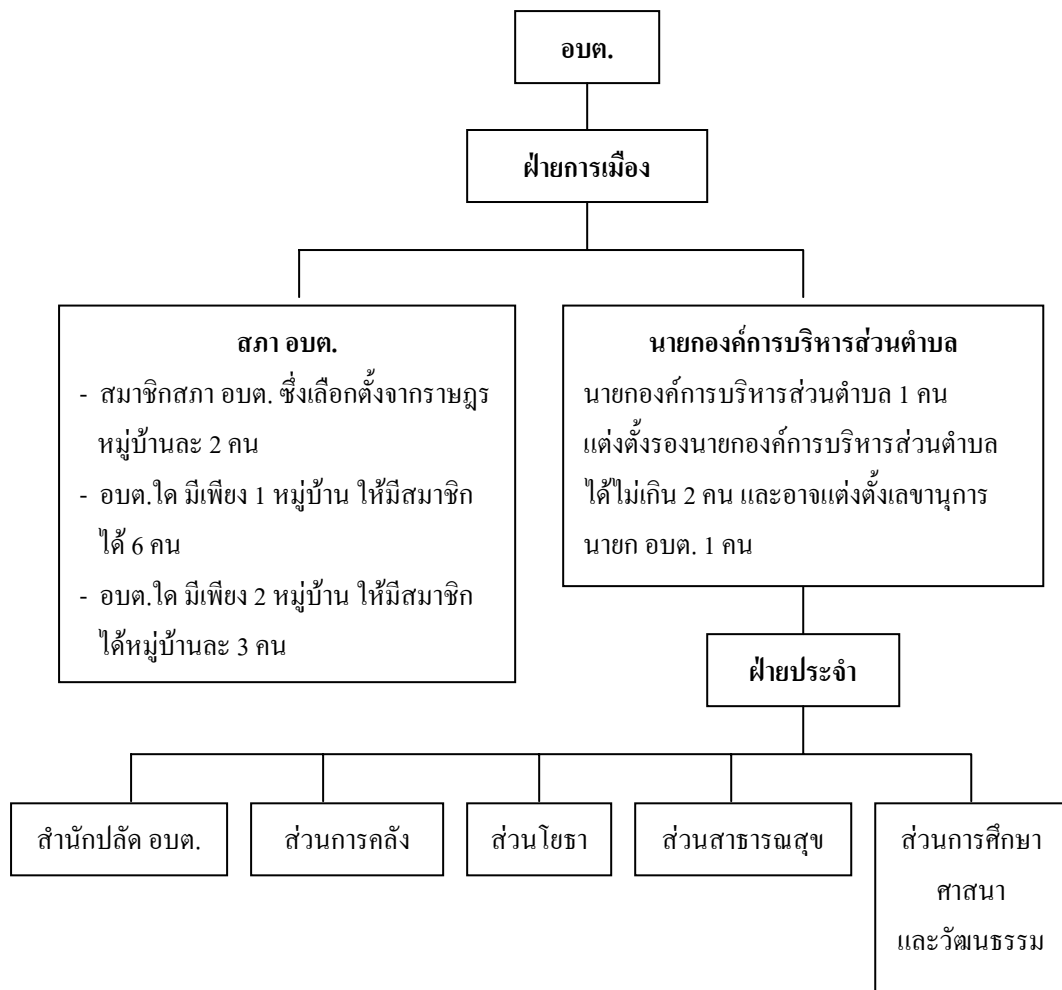
1. เทศบาล แบ่งออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้ง ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขต ที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สิน

ตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ จนถึงปัจจุบัน ได้มีการประกาศจัดตั้ง อบต. มาแล้ว 5 ครั้ง โดยจัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2545 อบต. ทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 6,744 แห่ง

โครงสร้างการบริหารจัดการ อบต. ใหม่เกิดขึ้นจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) เพื่อให้ สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ทำให้โครงสร้างการบริหารจัดการของ อบต. เปลี่ยนแปลงไป ดังแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล



ลักษณะภารกิจในการให้บริการสาธารณะของ อบต.

ภารกิจในการให้บริการสาธารณะของ อบต. โดยทั่วไป มี 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอากาศ
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษา การสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการดูแล โบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

สภาพและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

● ประวัติและความเป็นมาของ อบต. ท่าตลาด

ในปี พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมหाराชา ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่รัตนโกสินทร์ศก 116 ขึ้น และได้ใช้พระราชบัญญัตินั้น เป็นแบบแผนวิธีการปกครองทั่วพระราชอาณาจักร อันอยู่ภายนอกเขตกรุงเทพมหานครมาจนบัดนี้ เมื่อใช้พระราชบัญญัติแล้ว จึงสร้างอำเภอขึ้นในที่ดินส่วนพระองค์และพระยาสุนทรบุรีศรีพิชัยสงครามรามภักดีสุริยพาหะ (อี วรรณสูตร) เสร็จแล้วให้ชื่อว่า “**อำเภอตลาดใหม่**” ตามชื่อท้องที่ที่เรียกกันว่า **ตลาดใหม่** โดยสถานที่นี้เป็นสถานที่ตั้งอำเภอครั้งแรก

เดิมทีท้องที่นี้ยังหาความเจริญไม่ได้ พระทวิประชาชน (โปีะ วรรณสูตร) ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในท้องที่นี้ จึงให้มีการจัดตั้งตลาดขึ้น เพื่อให้เกิดความเจริญเป็นย่านชุมชน แล้วจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ (โรงหมู) ขึ้น ณ ที่นี้ด้วย ประชาชนจึงเรียกว่า “**ตลาดโรงหมู**” ต่อมาตลาดนี้เริ่มชำรุดทรุดโทรมมากขึ้น เพราะหลังคามุงด้วยจากข้างบนใช้ไม้ไผ่ ดังนั้น ในราวปี พ.ศ. 2458 พระยาสุนทรบุรีฯ จึงสร้างตลาดขึ้นมาใหม่ เป็นลักษณะตลาดถาวร ฝากระดานไม้ มุงหลังคาด้วยกระเบื้อง เป็นตลาดที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ อีกหลายสิบห้อง ชาวบ้านจึงเรียกว่า “**ตลาดใหม่**”

และในปี พ.ศ. 2458 นั้น พระยาสุนทรบุรีฯ ได้ย้ายที่ทำการอำเภอไปอยู่ที่ตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่ตั้งอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากสถานที่เดิมแคบเกินไป ที่ตั้งอำเภอก็เลยเปลี่ยนมาเป็นตำบลตลาดใหม่ ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อตำบลเป็น “**ตำบลท่าตลาด**” และได้ใช้ชื่อนี้มาตราบจนทุกวันนี้ ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538

- **สถานที่ตั้ง**

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ตั้งอยู่เลขที่ 68 หมู่ที่ 6 ซอยร่วมใจพัฒนา ถนนไร่จิง-ทรงคนอง ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อาคารที่ทำการตั้งอยู่ห่างจากถนนเพชรเกษม เข้าไปในซอยร่วมใจพัฒนา ประมาณ 2 กิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอสามพราน และอยู่ห่างจากตัวอำเภอสามพรานประมาณ 6 กิโลเมตร สถานที่ตั้งเป็นอาคารเฉลิมพระเกียรติ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ได้รับความอนุเคราะห์พื้นที่จากพระอุบาลีคุณูปมาจารย์ เจ้าอาวาสวัดไร่จิง ให้ใช้ที่ดินจำนวนประมาณ 4 ไร่ เพื่อจัดสร้างอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด โดยก่อสร้างระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 10.54 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,587.5 ไร่

- **ลักษณะภูมิประเทศและอาณาเขต**

ภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม มีพื้นที่อยู่สองฝั่งของถนนเพชรเกษม และแม่น้ำท่าจีน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ จรดตำบลหอมเกร็ด และตำบลทรงคนอง
- ทิศใต้และทิศตะวันออก จรดตำบลไร่จิง
- ทิศตะวันตก จรดตำบลคลองใหม่

- **การปกครอง**

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน รวมจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,782 ครัวเรือน

- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 8 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 10
- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เพียงบางส่วน 2 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 และ 2

- **จำนวนประชากร**

ตำบลท่าตลาด มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,627 คน แบ่งตามเพศได้ ดังนี้

- เพศชาย จำนวน 4,443 คน
- เพศหญิง จำนวน 5,184 คน

ภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ภารกิจหลักของ อบต. ท่าตลาด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บรายได้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร

ในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน ได้มีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดำเนินการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 8 เดือน แล้วทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว เพื่อที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดในปีที่ผ่านมา โดยการประเมินดังกล่าวให้สอดคล้องกับข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน 4 โครงการ คือ 1) โครงการรักษัป่ารักษสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอิมบิยู อุ้่นใจ สูงวัยสูงค่า บูรพาสัญจร 3) โครงการ อบต.ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการไถ่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของ อบต. ท่าตลาด ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด หมายถึง หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีหน้าที่ในการจัดโครงการ 4 โครงการ คือ 1) โครงการรักษำป่า รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอิมบิวนุ อุ่นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัณจร 3) โครงการ อบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการไล่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

ผลที่ได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของ อบต. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ อบต. เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

1. วิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด
2. ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดในช่วงสามปี
3. นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
4. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
7. ข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

วิสัยทัศน์การพัฒนา เป็นความต้องการที่จะเป็นไปในอนาคต และสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะเดินไปในทิศทางและจุดยืนที่ประจักษ์ร่วมกันขององค์กรนั้นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา อันมีองค์ประกอบคือ วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจหลัก (Mission) โดยนำฐานข้อมูล (Database) และภารกิจตามกฎหมายมาทำบทวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)

● วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการพาณิชย์ และพัฒนาการจัดเก็บรายได้ควบคู่ไปกับพัฒนาตำบลตามภารกิจสังคมอย่างมีคุณภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนตำบลท่าตลาดสู่ผลสัมฤทธิ์ โดยมีความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐ วาระแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ของจังหวัด ภายใต้กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ดี ถือว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดี แต่ก็เพียงแค่การเริ่มต้น ภารกิจที่สำคัญต่อไปก็คือ การกำหนดพันธกิจหลัก (Mission) ซึ่งเป็นภาพที่ชัดเจนและขยายใหญ่ขึ้นกว่าวิสัยทัศน์ สำหรับการนำไปสู่การปฏิบัติจริง จนเกิดผลสัมฤทธิ์ (Results)

2. ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดในช่วงสามปี

ยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ หมายถึง วิธีการที่ทำให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่ประสงค์ เป็นการตอบคำถามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด จะไปถึงจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไร” มีการกำหนดแนวทางให้เลือกปฏิบัติสู่เป้าประสงค์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาได้ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเกษตรอุตสาหกรรม การส่งเสริมการพาณิชย์ การเพิ่มมูลค่าสินค้า

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 ดำเนินการให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเกษตรอุตสาหกรรม ใช้เทคโนโลยีพัฒนาให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีการกระจายรายได้และกระจายตัวด้านเศรษฐกิจอย่างสมดุลทั่วทั้งตำบล
- 1.2 ส่งเสริมทำเทียบเรือในเขตพื้นที่ให้มีศักยภาพรองรับการขนส่งและพัฒนามาตรการในการควบคุมผลกระทบด้านสภาพแวดล้อม
- 1.3 ปรับปรุงประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ รวมถึงซ่อมแซมให้ใช้ได้ดี

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม เน้นการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งโดยใช้เวทีประชาคมบนพื้นฐานมีคุณภาพแห่งวิถีไทยและโลกาภิวัตน์ เพื่อการยกมาตรฐานในการดำรงชีวิต ทั้งด้านการศึกษา ศาสนาและสุขภาพ โดยทุกส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งได้กำหนดแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

แนวทางการพัฒนา

- 2.1 พัฒนาการจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านและตำบล ให้เป็นเวทีแห่งการพัฒนาและการเรียนรู้
- 2.2 เพิ่มศักยภาพด้านสาธารณสุขปลอดภัยในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 สนับสนุนงบประมาณและช่วยเหลือในการป้องกันอาชญากรรมและสิ่งเสพติด
- 2.4 พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในพื้นที่ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 2.5 ใช้กีฬาเป็นเครื่องมือในการลดปัญหาทางสังคมและพัฒนาศักยภาพประชาชน
- 2.6 พัฒนาระบบบริการให้ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุได้รับการช่วยเหลือ
- 2.7 ควบคุมและเฝ้าระวังด้านสาธารณสุข
- 2.8 ส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลป วัฒนธรรม ประเพณี

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลน่าอยู่ บนคุณภาพแห่งการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการใช้ประโยชน์ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลภาวะ และประชาชนเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์บ้านเกิด โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ดังต่อไปนี้

แนวทางการพัฒนา

- 3.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและของเสียอันตราย
- 3.2 ลดปริมาณมลพิษทางอากาศ ฝุ่นละออง
- 3.3 พัฒนาระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
- 3.4 ลดปริมาณและควบคุมมลพิษทางน้ำ และมีระบบเฝ้าระวังด้านเคมีเกษตรและอุตสาหกรรม
- 3.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านองค์กร เน้นการพัฒนาสมรรถนะระบบบริหารจัดการ ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พร้อมสร้างจิตสำนึกและกระบวนการที่ดีในการบริการประชาชน การเพิ่มขีดความสามารถด้านการคลังให้สมดุลกับรายจ่าย และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารองค์กรและงานบริการประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ดังต่อไปนี้

แนวทางการพัฒนา

- 4.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพในการประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนองค์กรภาครัฐและเอกชน
- 4.2 พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 4.3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและเตรียมการรองรับการถ่ายโอนภารกิจจากรัฐตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547
- 4.4 พัฒนาบุคลากรตามระบบคุณธรรม มุ่งเน้นการรักษาวินัย และจริยธรรมขององค์กร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศการทำงาน
- 4.5 เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล พัฒนาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อการเรียนรู้และบริการ

3. นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้วางนโยบายการพัฒนาพื้นที่ไว้ดังนี้

1. เสริมสร้าง
2. สืบสาน
3. เสมอภาค
4. สะอาด

- เสริมสร้าง คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน

- 1) ด้านเศรษฐกิจ พัฒนาเศรษฐกิจแบบเกษตรอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลาง การขนส่งทางน้ำและทางบก ใช้เทคโนโลยีพัฒนาให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีการกระจายรายได้ และกระจายตัวด้านเศรษฐกิจอย่างสมดุลทั่วทั้งตำบล
- 2) ด้านสังคม มีความเข้มแข็งและสามัคคีอย่างยั่งยืน เป็นตำบลน่าอยู่ปลอด อาชญากรรมและสิ่งเสพติด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนได้รับการศึกษา ขั้นพื้นฐานเป็นอย่างดี มีอาชีพ มีรายได้ เพียงพอกับการดำรงชีพ
- 3) ด้านสุขภาพอนามัย ประชาชนทุกเพศทุกวัย มีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ มีความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเอง ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง มีอาหารที่สะอาด ปราศจากสารพิษรับประทาน
- 4) ด้านอารมณและสติปัญญา ประชาชน ผู้นำชุมชนและข้าราชการ ยึดถือหลัก ศาสนาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ปฏิบัติตนตามคำสั่งสอนของพระพุทธศาสนา

- สืบสาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลป วัฒนธรรม ประเพณี

- เสมอภาค สร้างความเสมอภาคในทุกด้าน

- 1) ประชาชนมีความเสมอภาคในการได้รับบริการจากภาครัฐ เช่น โครงสร้าง พื้นฐาน บริการสาธารณสุข ฯลฯ
- 2) มีระบบจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ประชาชนได้รับความ เป็นธรรมในการเสียภาษี มีรายได้ในการดำเนินการตามภารกิจและ หน้าที่
- 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของตำบล มีระบบการบริหาร จัดการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การภาครัฐ ประชาชน และภาคเอกชน ร่วมกันทำงานลักษณะพหุภาคี เพื่อสนับสนุนให้ เกิดการขับเคลื่อนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน

- สะอาด เป็นตำบลที่ปราศจากมลภาวะ

- 1) มีการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติ พัฒนาแม่น้ำ คู คลอง
- 2) กำจัดมลพิษที่เกิดจากระบบอุตสาหกรรมและเคมีเกษตร

4. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ

1. โครงการรักษำป่า รักษาสิ่งแวดล้อม
2. โครงการอัมบุญ อุ้มใจ สูงวัยสูงค่า นุรพาสัญจร
3. โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชน
4. โครงการได้ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

5. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจหรือถูกใจ ตามที่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างใน ภนิกา ชัยปัญญา : 2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ : 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

- 1) ความเชื่อ ค่านิยม
- 2) สิ่งแวดล้อม
- 3) ภาษาเป็นสื่อของความคิด
- 4) การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
- 5) ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
- 6) อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
- 7) ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น

- 8) การมีผลตอบแทน
- 9) ความคาดหวัง
- 10) การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
- 11) การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่คำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

- 1) คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
- 2) ราคา(Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
- 3) ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน ควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่นามธรรม และยากที่จะวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดจากความคิดเห็นของบุคคลแทน การวัดความพึงพอใจ มีขอบเขตที่จำกัด ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของการวัดโดยทั่วไป

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพราะคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีต มีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและ ยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการ คือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษา ได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

- 1) สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ
- 2) ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
- 3) การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
- 4) การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
- 5) ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยาก เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็น กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูป ของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับ ภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ
ต่อความลำบากยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์
ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า
ที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก
4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน
เป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบ
โดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่ง
ที่นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มี
ต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

- 1) การทำงานที่ไม่มีแผน
- 2) ขาดความรับผิดชอบ
- 3) ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 4) ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
- 5) ขาดการติดตามงาน
- 6) ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
- 7) หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
- 8) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

7. รายละเอียดข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549

ตามที่สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ได้แจ้งให้จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชะลอการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ไว้ก่อนจนกว่า ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จะแก้ไขปรับปรุงเงื่อนไขและวิธีการดังกล่าวใหม่

ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2549 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ได้มีมติเห็นชอบกำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขึ้นใหม่ โดยยกเลิกเงื่อนไขและวิธีการกำหนดไว้เดิม ฉะนั้น สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จึงขอยกเลิกแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้เดิม และขอชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามเงื่อนไขและวิธีการที่ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนดดังนี้

1. ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปีงบประมาณที่แล้วมา ในระดับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นยังไม่ถึงร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะรับการประเมิน เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ พร้อมกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่จะขอใช้ต่อคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด) เพื่อรับทราบการประเมิน และเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามมติการประเมินและตัวชี้วัดในมิติที่ 4 จำนวน 1 โครงการ/กิจกรรม กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวแห่งใดมีวงเงินคงเหลือไม่เพียงพอแก่การจัดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ให้ ก. จังหวัดทราบด้วย

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1. เสนอขอรับการประเมินได้ภายในเดือนเมษายน 2549 โดยให้ถือผลการประเมินการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 เป็นต้นไป หรือกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1. ได้รับความเห็นชอบตัวชี้วัดตามเงื่อนไขและวิธีการเดิมแล้ว ก็ไม่ต้องเสนอขอความเห็นชอบใหม่แต่ให้นำแบบประเมินใหม่มาใช้ในการดำเนินการแทน และให้เสนอโครงการ/กิจกรรมตามมิติ ที่ 4 ให้ ก. จังหวัด ทราบเพิ่มเติม ทั้งนี้ให้นำผลการคัดเลือกและผลคะแนนประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 ตามหนังสืออ้างถึง 2. มาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ตามเงื่อนไขและวิธีการที่ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนด

2. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินตามข้อ 1. ดำเนินการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 8 เดือน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน ของปีเป็นต้นไป แล้วทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจ

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติงานตามมิติและตัวชี้วัด พร้อมทั้งจัดทำแบบแสดงรายจ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3. เสนอ ก.จังหวัด

4. ให้ ก. จังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| (1) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.จังหวัด 1 คน | เป็นประธาน |
| (2) กรรมการผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ก. จังหวัด 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (3) ผู้แทนส่วนราชการ 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (4) ผู้แทนสถาบันการศึกษา 2 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (5) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| | และเลขานุการ |

ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบประเมินฯ แล้วรายงานสรุปผลการประเมินให้ ก.จังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินต้องได้รับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

5. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับความเห็นชอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจาก ก. จังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประธาน ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหัวหน้าส่วนราชการเป็นกรรมการ โดยนำเงินส่วนที่เหลือจากกรณีค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมินมาจัดสรร จ่ายเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ในจำนวนเงินตามผลคะแนนประเมินที่ได้รับ โดยคิดคำนวณดังนี้

5.1 การกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

$$= (\text{วงเงิน } 40 \% \text{ ที่คงเหลือ}) \times (\text{ผลคะแนนประเมิน})$$

100

โดยให้จ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้หรือเงินอื่นใด

5.2 อัตราเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานจ้างได้รับต้องไม่เกินอัตราที่กำหนด ตามสัดส่วนผลคะแนนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก ก. จังหวัด ดังนี้

(1) คะแนนประเมินตั้งแต่ 75 คะแนน มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษไม่เกิน 3 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

(2) คะแนนประเมินตั้งแต่ 95 คะแนนขึ้นไปและมีวงเงินคงเหลือจากกรณีค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เพียงพอ อาจเสนอขออนุมัติต่อ ก. จังหวัด เพื่อให้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษเกินกว่า 3 เท่าแต่ไม่เกิน 5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนได้

โดยใช้ฐานเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ 1 ตุลาคมของปี ที่ขอรับการประเมิน

5.3 การพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) ให้คณะกรรมการ ฯ ตามข้อ 5. พิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส โดยให้จัดกลุ่มข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำปีทั้งปี ดังนี้

(1.1) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการเลื่อนเงินเดือนประจำปี 2 ขั้น กลุ่มที่ได้เลื่อน 1.5 ขั้น และกลุ่มที่ได้เลื่อน 1 ขั้น

(1.2) ลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม เช่นเดียวกับข้าราชการ

(1.3) พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการเลื่อนขั้นค่าตอบแทนประจำปี 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 5 กลุ่มที่ได้เลื่อน 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 4 กลุ่มที่ได้เลื่อน 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 3 และกลุ่มที่ได้เลื่อน 1 ขั้นแต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ

(1.4) พนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดี

โดยให้คณะกรรมการฯ พิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีแล้วแต่กรณี แต่ต้องไม่เกินวงเงินและอัตราที่กำหนดไว้ในข้อ 5.1 และ 5.2 แล้วจัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการฯ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ เพื่อการตรวจสอบกรณีที่มีการกล่าวหาว่ามีการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์

(2) ผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ได้แก่

(2.1) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างประจำ ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินทั้งปี รวม 2 ครั้ง (1 เมษายน และ 1 ตุลาคม) ไม่น้อยกว่า 1 ขั้นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างประจำ ผู้ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างถึงขั้นสูงของอันดับหรือตำแหน่ง ให้นำการได้รับเงินตอบแทนพิเศษครั้งขึ้น (ร้อยละ 2) และหนึ่งขั้น (ร้อยละ 4) ในปีงบประมาณนั้น มารวมเพื่อประกอบการพิจารณาเช่นเดียวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำปีด้วย

(2.2) พนักงานจ้าง ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นค่าตอบแทน ในปีงบประมาณนั้น (1 ครั้ง) ไม่น้อยกว่า 1 ขั้น

(2.3) พนักงานจ้างทั่วไป ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณนั้นทั้งปี (รวม 2 ครั้ง) ในระดับดีขึ้นไป

ทั้งนี้ ให้รวมถึงข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างที่รับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนจากงบประมาณ เงินอุดหนุนของรัฐบาลด้วย

(3) การพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แก่ผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้าเป็นข้าราชการใหม่ หรือผู้ได้รับการแต่งตั้งโอนย้าย หรือผู้ที่ออกจากราชการ ซึ่งไม่ใช่เพราะเหตุกระทำผิดวินัย หรือไม่ผ่านการทดลองปฏิบัติราชการ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตาม ข้อ 5.3 และให้พิจารณาจ่ายตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

6. ให้นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกคำสั่งการให้ได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แล้วจัดส่งสำเนาคำสั่งพร้อมแบบรายงานผลฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4. รายงานจังหวัด และให้จังหวัดรวบรวมจัดทำเป็นแบบรายงานผลฯ ส่งให้สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จำนวน 1 ชุด

7. กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ทันภายในปีงบประมาณนั้น ให้ดำเนินการบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ ตามหนังสือที่อ้างถึง 3.

8. สำหรับการจ่ายขาดเงินสะสม เพื่อนำมาจ่ายเป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 โดยให้ถือเป็นรายจ่ายในปีงบประมาณนั้น และเมื่อรวมกับค่าใช้จ่ายประจำปีตามนัย มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

9. กรณีมีการกล่าวหาว่ามีการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์จากการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและหรือนายอำเภอ พิจารณาใช้อำนาจในการกำกับดูแลตั้งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือให้ชี้แจง หากพบกรณีความผิดให้พิจารณาลงโทษทางวินัยหรือดำเนินการตามกฎหมายแก่ผู้เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด โดยถือปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึง 4. ซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และเป็นความผิดมูลฐานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 โดยเมื่อมีการร้องทุกข์กล่าวโทษ พนักงานสอบสวนต้องส่งสำนวนให้ ป.ป.ช. ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษ หากมีมูลอาจดำเนินการยึดทรัพย์ได้โดยไม่ต้องรอผลการดำเนินคดีอาญาของพนักงานสอบสวนได้

10. ให้จังหวัดจัดทำประกาศ กำหนดเงื่อนไขและวิธีการฯ ตามร่างประกาศสิ่งที่ส่งมาด้วย 5. เสนอ ก. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ให้ประธาน ก. จังหวัด รอการลงนามในประกาศไว้ก่อนจนกว่าประธาน ก. กลาง จะลงนามในประกาศ ก. กลาง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบอีกครั้งหนึ่ง กรณีประกาศ ก. จังหวัดสอดคล้องกับประกาศ ก.กลางให้ถือว่า ก.กลางได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้จัดส่งสำเนาประกาศให้สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. จำนวน 1 ชุด

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

ณัฐกานต์ เนตรเหมือนทิพย์ (2548) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี โดยการเก็บข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน จำนวน 19 คน ครูปฏิบัติการจำนวน 53 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 17 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนรวมทุกด้าน ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีหรือมากกว่า ต่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพอใจในระดับปานกลาง

บังอร ภักดี (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจการบริการงานสารบรรณ โรงเรียนเทคโนโลยี ชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจความคิดเห็น ของครู ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีมนุษยสัมพันธ์ดี บรรยากาศของผู้ปฏิบัติงานเป็นมิตร การให้บริการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก ส่วนการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณ การเผยแพร่ความรู้เรื่อง ระบบการไหลเวียน เจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานสารบรรณ ความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การอำนวยความสะดวก การจัดระบบควบคุมงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ ความเพียงพอของคู่มือ และการนิเทศติดตามงานและประเมินผลงานสารบรรณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

พุทธรักษ์ จินดาโรจน์ (2545) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง ครู และนักเรียนของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนในจังหวัดขอนแก่น เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กับกลุ่มประชากรในโรงเรียน 2 แห่ง ประกอบด้วย ผู้ปกครอง จำนวน 326 คน ครู จำนวน 32 คน และนักเรียน จำนวน 326 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 704 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ครูและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนที่ใช้ ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยผู้ปกครอง มีความพึงพอใจด้านปัจจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนและด้านกระบวนการ โดยทั้งสองด้าน มีความพึงพอใจเท่ากัน ครูมีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัจจัยและ ด้านผู้เรียนตามลำดับ นักเรียนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัจจัย และด้านผู้เรียนตามลำดับ ทั้งผู้ปกครอง ครูและนักเรียนมีความเห็นตรงกันว่า การจัดการศึกษาของ โรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ควรพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย โดยเน้นการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดตามวัยและระดับชั้นของนักเรียน

ไพบุลย์ ธิบรรณทรัพย์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ด้านอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำในโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี โดยเก็บข้อมูลประชากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนและนักศึกษาระดับชั้น ปวช. และระดับ ปวส. แผนกช่างอุตสาหกรรม และแผนกบริหารธุรกิจที่ใช้อาคารสถานที่ จำนวน 103 ราย โดยศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่อง ความสะอาด ความปลอดภัย สภาพแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภค ครุภัณฑ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ ข้อมูลสรุปได้ว่า นักเรียน นักศึกษา เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2549) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 1,136 ราย ผลการประเมินโดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.70$) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษา โรงเรียนเทศบาล ($\bar{X} = 3.79$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ สำนักการช่าง ($\bar{X} = 3.73$) และสมาชิกสภาเทศบาล ($\bar{X} = 3.70$) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.69$) กองสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 3.67$) สำนักการคลัง ($\bar{X} = 3.67$) สถานธนาภิบาล(โรงรับจำนำ) ($\bar{X} = 3.65$) และกองวิชาการและแผน ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ศุภลักษณ์ พูลเกษม (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนแผนกบริการธุรกิจและแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 603 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนแผนกบริการธุรกิจและแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า พฤติกรรมการสอนของอาจารย์มีค่าเฉลี่ยมาก ส่วนด้านการตรงต่อเวลา บรรยากาศในการเรียน การจัดกระบวนการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การวัดและประเมินผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดอยู่ในระดับมาก และการเตรียมการสอนมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนใน 6 ด้าน โดยภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อบต. ท่าตลาด โดยศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ อบต. ท่าตลาด ใน 4 โครงการ/กิจกรรม คือ 1) โครงการรักษัป่า รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอัมบุญ อุ๋นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร 3) โครงการ อบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการได้ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- **ด้านเนื้อหา**

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน 3 ด้าน คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน 4 โครงการ/กิจกรรม คือ 1) โครงการรักษัป่า รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอัมบุญ อุ๋นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร 3) โครงการ อบต.ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการได้ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

- **ด้านประชากรและพื้นที่**

ศึกษาเฉพาะข้อมูลของประชาชนที่รับมาบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด โดยศึกษาการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. ท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 406 คน

- **ด้านระยะเวลา**

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2550 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2550 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่มารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด มีประชากรทั้งหมด จำนวน 10,049 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้หลักการคำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า} \quad n &= \frac{10,049}{(1+10049*0.05^2)} \\ &= 384.68\end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีประมาณ 400 คน โดยใช้วิธีการสำรวจ

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการ
2. ศึกษารายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการของรูปแบบการประเมิน
3. ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการทั้ง 4 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่ 1) โครงการรักษ้ำ รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอัมบุญ อุ่ใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร 3) โครงการ อบต.ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนปี 2550 และ 4) โครงการได้ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล
4. นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้รับผิดชอบโครงการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่านเพื่อทดสอบความเข้าใจ
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและจัดทำต้นฉบับ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนกันยายน 2550 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่รับผิดชอบในพื้นที่เขต อบต.ท่าตลาด เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนจัดเก็บคืนมาเพื่อดำเนินการใน ขั้นตอนลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกแบบสำรวจที่สมบูรณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลดิบ
2. กรอกข้อมูลที่ได้ลงตารางบันทึกข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการใน อบต. ท่าตลาด โดยมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทำหน้าที่ เก็บข้อมูลกับผู้ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรม สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 406 คน โดยจำแนกเป็นผู้เข้ามาใช้บริการในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ 1) โครงการรักษัป่ารักษัสิ่งแวดล้อม จำนวน 186 คน 2) โครงการอิมบิยุ อุ้นใจ สูงวัยสูงค่า นุรพาตัญจร จำนวน 120 คน 3) โครงการ อบต. ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชน ปี 2550 จำนวน 284 คน และ 4) โครงการไถ่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล จำนวน 186 คน

โดยการให้ข้อมูลดังกล่าว มีลักษณะการตอบที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมโครงการ 1 โครงการ จำนวน 122 คน
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมโครงการ 2 โครงการ จำนวน 73 คน
3. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมโครงการ 3 โครงการ จำนวน 165 คน
4. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมโครงการ 4 โครงการ จำนวน 46 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอประเด็นเนื้อหาใน 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55 ส่วนเพศชายร้อยละ 45 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 28 รองลงมาอายุ 20-29 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 21 20 และ 18 ตามลำดับ

ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 ที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1 ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมกว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 53) รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 36 ส่วนผู้ที่เป็นหม้าย-หย่าร้าง และแยกกันอยู่ มีสัดส่วนเช่นเดียวกัน คือ ร้อยละ 6

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (n = 379)		
ชาย	179	44.9
หญิง	200	55.1
อายุ (n =401)		
ต่ำกว่า 20 ปี	48	12.0
20-29 ปี	86	21.4
30-39 ปี	112	27.9
40-49	84	20.9
50 ปีขึ้นไป	71	17.7
ศาสนา (n = 399)		
พุทธ	394	98.7
คริสต์	4	1.0
อิสลาม	1	.3
สถานภาพการสมรส (n = 400)		
โสด	143	35.8
สมรส	209	52.3
หม้าย-หย่าร้าง	24	6.0
แยกกันอยู่	24	6.0

ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 42 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย เป็นนักเรียนนักศึกษา รับราชการ เกษตรกร คือ ร้อยละ 16 12 และ 10 ตามลำดับ ส่วนอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุมีเพียงร้อยละ 5

ระดับการศึกษาของผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ส่วนใหญ่จำนวน 1 ใน 3 จบระดับชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 37) รองลงมาจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 17 และ 16 จบระดับปริญญาตรี พบร้อยละ 12 ส่วนที่จบระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่าและผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีสัดส่วนเช่นเดียวกัน คือ ร้อยละ 8 นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่า มีผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เพียงร้อยละ 1 เท่านั้น

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ (n=383)		
นักเรียน	41	10.7
นักศึกษา	20	5.2
รับราชการ	45	11.7
เกษตรกร	38	9.9
ค้าขาย	61	15.9
รับจ้าง	160	41.8
อื่นๆ	18	4.7
ระดับการศึกษา (n = 396)		
ไม่ได้เรียน	31	7.8
ประถมศึกษา	148	37.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	16.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	68	17.2
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	33	8.3
ปริญญาตรี	47	11.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	5	1.3

ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเกือบทั้งหมด มีสมาชิกในครัวเรือนน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมา คือ มีสมาชิกในครัวเรือน 11-15 คน และมีสมาชิก 16 ขึ้นไปมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 3 และ 2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยพบว่า มีสมาชิกในครัวเรือนละ 5 คน

รายได้ของผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 4,001-8,000 บาท ร้อยละ 39 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาทและผู้ที่มีรายได้ 8,000-12,000 บาท คือ ร้อยละ 21 และ 11 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีรายได้ 12,000-15,000 บาทและผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 4 และที่น่าสนใจพบว่า ผู้ที่ไม่มีรายได้มีจำนวนมากถึง ร้อยละ 21

ระยะเวลาที่ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมอาศัยอยู่ในเขต อบต. พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งเข้ามาอาศัยในเขต อบต. น้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 55) ผู้ที่เข้ามาอาศัยในเขต อบต. ตั้งแต่ 11-30 ปีและมากกว่า 70 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 20 และ 14 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในช่วง 31-50 ปี และ 51-70 ปี มีเพียงร้อยละ 7 และ 4 ตามลำดับ โดยระยะเวลาเฉลี่ยของการเข้ามาอาศัยอยู่ในเขต อบต. คือ 14 ปี

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมาชิกในครัวเรือน (n=406)		
น้อยกว่า 10 คน	387	95.3
11 - 15 คน	10	2.5
16 คนขึ้นไป	9	2.2
ค่าเฉลี่ย = 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.13		
รายได้ (n=399)		
ไม่มีรายได้	83	20.8
ต่ำกว่า 4,000 บาท	80	20.1
4,001 - 8000 บาท	158	39.6
8,000 – 12,000 บาท	43	10.8
12,001 - 15,000 บาท	18	4.5
มากกว่า 15,000 บาท	17	4.3
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. (n = 406)		
น้อยกว่า 10 ปี	224	55.2
11 - 30 ปี	82	20.2
31- 50 ปี	28	6.9
51-70 ปี	15	3.7
มากกว่า 70 ปี	57	14.0
ค่าเฉลี่ย = 13.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 15.71		

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยให้ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมตลอดปี สำหรับกิจกรรมหรือโครงการที่ได้นำมาประเมินผลในปีนี้ได้คัดเลือกมาจำนวน 4 กิจกรรม/โครงการ คือ

1. โครงการรักษารักษาสิ่งแวดล้อม จัดขึ้นเพื่อให้เยาวชนตระหนักถึงคุณค่าสิ่งแวดล้อม
2. โครงการอัมบุญ อุ้มใจ สูงวัยสูงค่า นุรพาสัญจร จัดขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และร่วมสร้างคุณค่าให้กับชุมชน
3. โครงการ อบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่ ปี 2550 จัดขึ้น เพื่อให้บริการในด้านต่างๆ กับประชาชนทุกคนในพื้นที่
4. โครงการไถ่ชีวิต โค-กระบือ เป็นโครงการที่จัดเพื่อถวายเป็นพระราชกุศล

โดยทั้ง 4 กิจกรรม/โครงการนี้ บางกิจกรรมมีวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ แต่ในบางกิจกรรมก็เปิดให้กับทุกกลุ่มเป้าหมายได้เข้ามามีส่วนร่วมได้เช่นกัน ดังนั้นแต่ละกิจกรรมอาจมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กล่าวมาข้างต้นได้มากกว่า 1 กิจกรรม

สำหรับกิจกรรม/โครงการที่มีผู้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด คือ โครงการ อบต. ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่ ปี 2550 ที่มีผู้เข้ามามีส่วนร่วมจำนวน 284 คน รองลงมา คือ โครงการรักษำป่ารักษาส่งแวดล้อม และโครงการไถ่ชีวิตโค-กระบือเพื่อถวายเป็นพระราชกุศลที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเท่ากัน คือ 186 คน ส่วนโครงการอิมบุญ อุ๋นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 120 คน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 กิจกรรมที่ประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรม	จำนวน (คน)
โครงการรักษำป่ารักษาส่งแวดล้อม	186
โครงการอิมบุญ อุ๋นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาสัญจร	120
โครงการ อบต. ท่าตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่ ปี 2550	284
โครงการไถ่ชีวิต โค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล	186
รวม	776

หมายเหตุ : ผู้มารับบริการสามารถเข้าร่วมได้มากกว่า 1 กิจกรรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกิจกรรม/โครงการของ อบต. ท่าตลาด สามารถแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านกระบวนการการให้บริการ ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับ การทักทาย ความสะดวกในการให้บริการ ความเต็มใจให้บริการ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ การช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดีในสำนักงาน ความเหมาะสมของการแต่งกาย และการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันอยู่ในระดับปานกลาง และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .89

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านความสะอาดของหน่วยบริการ ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ มีพื้นที่พักรอระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรม มีบริการน้ำดื่ม ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ในสำนักงานหรือการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ มีเอกสารความรู้ให้อ่าน ให้คำแนะนำชัดเจน ระบบรักษาความปลอดภัย พื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดี และความเหมาะสมของแสงสว่างอยู่ในระดับปานกลาง และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำชัดเจน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .85

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ขั้นตอนในการใช้บริการของผู้มารับบริการไม่ยุ่งยาก มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ความทันสมัยของการให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ และภารกิจสำเร็จในวันเดียว ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของการให้บริการ คือ เรื่องการให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และสะดวก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .86

สรุปผล การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในกิจกรรม/โครงการทั้ง 4 กิจกรรม 3 ด้าน คือ 1) โครงการรักษัป่า รักษาสิ่งแวดล้อม 2) โครงการอิมบิวนู อุ่นใจ สูงวัยสูงค่า บุรพาตัญจร 3) โครงการ อบต. ทำตลาดออกหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชน ปี 2550 และ 4) โครงการ ไล่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล ความพึงพอใจแยกตามรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยเฉลี่ย 3.58 (ร้อยละ 71) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ย 3.48 (ร้อยละ 69) ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการ โดยเฉลี่ย 3.57 (ร้อยละ 71) และโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 71

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ (n=406)						
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	Mean	S.D.
ด้านบุคลากร							
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	2.3	6.3	38.3	36.8	16.3	3.59	.91
2. การต้อนรับ การทักทาย	1.3	3.0	44.0	43.4	8.3	3.55	.74
3. ความสะดวกในการให้บริการ	2.5	7.8	38.5	34.5	16.7	3.55	.94
4. ความเต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นเอาใจใส่	1.8	5.3	31.6	41.9	19.4	3.72	.89
5. การช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดีในสำนักงาน	2.3	8.3	34.2	37.6	17.6	3.60	.94
6. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	1.5	6.9	38.7	38.0	14.9	3.58	.88
7. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	2.0	11.1	38.2	32.2	16.5	3.50	.96
ค่าเฉลี่ย						3.58	.89
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. ความสะอาดของหน่วยบริการ	1.5	6.3	41.0	38.8	12.4	3.54	.84
2. ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ	2.1	6.2	41.3	36.4	14.0	3.54	.88
3. มีพื้นที่พักรอระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรม	2.3	9.0	40.6	38.5	9.6	3.44	.87
4. มีบริการน้ำดื่ม	2.8	8.2	36.2	33.9	18.9	3.58	.97
5. ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ในสำนักงานหรือการจัดกิจกรรม	1.3	4.6	44.2	33.5	16.4	3.59	.86
6. มีการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำชัดเจน	1.5	4.4	41.2	37.5	15.4	3.61	.85
7. มีเอกสารความรู้ให้อ่าน	2.3	9.1	37.7	34.5	16.4	3.54	.94
8. ระบบรักษาความปลอดภัย	2.0	15.5	40.7	26.5	15.3	3.37	.98
9. พื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดี	3.6	13.9	43.6	27.1	11.8	3.30	.97
10. ความเหมาะสมของแสงสว่าง	2.6	13.4	46.5	30.3	7.2	3.26	.87
ค่าเฉลี่ย						3.48	.90

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ (ต่อ)

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ (n=406)						
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	Mean	S.D.
ด้านพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	2.0	4.8	35.8	43.1	14.3	3.63	.86
2. มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร	1.5	9.8	33.5	39.9	15.3	3.57	.91
3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	1.5	8.5	38.2	38.2	13.6	3.54	.88
4. ความทันสมัยของการให้บริการ	1.5	10.3	36.3	36.2	15.7	3.54	.92
5. การจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	2.0	6.2	35.9	39.4	16.5	3.62	.90
6. มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ	1.5	6.9	36.6	37.9	17.1	3.62	.89
7. การปฏิบัติงานในวันเดียว	1.6	10.9	38.7	33.6	15.2	3.50	.93
ค่าเฉลี่ย						3.57	.89
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน						3.54	.89

(มากที่สุด= 5 มาก=4 ปานกลาง=3 น้อย=2 น้อยที่สุด=1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

ภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ได้แบ่งภารกิจหลัก ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บรายได้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร และกิจกรรมอื่นๆ ในปีที่ผ่านมา ได้แก่ โครงการ รักษา รักษาสิ่งแวดล้อม โครงการอัมพนา อุโมงค์ สูงวัยสูงค่า นูรพาสมุทร โครงการ อบต. ท่าตลาด ออกหน่วยเคลื่อนที่ ปี 2550 และโครงการ ไร่ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล ดังนั้น ในรอบปีหนึ่งของการทำงานในหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการด้านความพึงพอใจในบริการระดับใดเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ในการประเมินผลกิจกรรมดังกล่าว ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการการให้บริการ ผลการประเมินที่ได้จากการตอบแบบสอบถามประชาชนผู้ขอรับบริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 71

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 71.6 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ นครเหมือนทิพย์ (2548) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี ในเรื่องของการปฏิบัติงานของบุคลากรได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 หรือร้อยละ 69.6 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพบุลย์ ธิบรรณทรัพย์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ด้านอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำในโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนนักศึกษาเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 หรือร้อยละ 71.4

โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนชาวตำบลท่าตลาด ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อยู่ในระดับปานกลาง กิจกรรมที่ประชาชนให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ งานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ข้อค้นพบที่ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการด้านสาธารณูปโภคในสำนักงาน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในลำดับแรก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างทั่วถึงเป็นระยะๆ ตลอดปี แม้ว่าภารกิจในสำนักงานจะมีจำนวนมากการพัฒนาบุคลากรควรเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญเช่นกัน เพื่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ อันจะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อยู่ในใจของชาวท่าตลาดสืบไป

ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้รับบริการ

ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ดังนั้น ทีมวิจัยจึงได้บันทึกความถี่ ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้นทีมวิจัยจึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

ตารางที่ 4 ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ

ประเด็น	ความถี่
ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	
1. ให้เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง ปฏิบัติงานตามคำมั่นสัญญา	1
ด้านสื่อเอกสาร และการประชาสัมพันธ์	
1. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมล่วงหน้า เช่น การฉีดพ่นกำจัดยุงลายในชุมชน บ่อยครั้งที่มาฉีดพ่นในร้านค้าขณะที่ลูกค้ากำลังนั่งรับประทานอาหาร ทำให้เหม็นคาว และเป็นอันตราย	1
2. ไม่ได้รับเอกสารเชิญเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.	1
ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	
1. ระบบประปา (น้ำบาดาล)	2
• น้ำประปาสกปรก บางช่วงมีตะกอนดำมาก	1
• น้ำประปาไหลไม่ค่อยสะดวก	1
2. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเรื่องขยะ หลายเดือนมาจัดเก็บครั้งเดียว ทำให้ต้องจ่ายเงินจำนวนมาก	1

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

ประเด็น	ความถี่
ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความสามัคคี อย่าทะเลาะ และซึ่งดีซึ่งเด่นกัน	3
2. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงเรื่องมารยาททุกคน	3
3. ผู้บริหารควรมีความเป็นกันเองกับประชาชน เพื่อให้ความนับถือ	1
ด้านการให้บริการ	
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และแจ้งการจัดกิจกรรมของ อบต. ให้ทราบ เช่น การฉีดพ่นกำจัดยุงลาย ควรมีแจ้งล่วงหน้าสัก 1 ชั่วโมง เพื่อร้านค้าที่ขายอาหารจะได้เตรียมอุปกรณ์มาปิดอาหารก่อน	4
2. หัวใจในการให้บริการต้องดีกว่านี้	1
3. ควรให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ	1
4. ลดค่าธรรมเนียมภาษีลง	1
ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	
1. พัฒนาระบบน้ำประปาให้สะอาด และไหลสะดวก	5
2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านขยะ ● ควรเพิ่มความถี่ในการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้านมากขึ้น (อาทิตย์ละ 2 วัน หรือทุกอาทิตย์) ● ควรให้บริการจัดเก็บขยะให้ตรงเวลา ● ควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมเรื่องขยะตรงกันทุกๆ เดือน หรือเดือนละครั้ง ไม่ใช่หลายเดือนมาเก็บรวมครั้งเดียว	5 2 1 1 1
3. พัฒนาและซ่อมแซมถนนทางเข้าหมู่บ้านให้ดี ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	3
ด้านอื่นๆ	
1. การให้บริการดีทุกอย่างอยู่แล้ว แต่ต้องการพัฒนาให้ดีกว่าที่เป็นอยู่	9
2. ควรปรับปรุงด่วนและให้เร็วที่สุด แต่ไม่ระบุว่าเป็นอะไร	5
3. ควรมีกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมมีส่วนร่วมมากกว่านี้ ● กิจกรรมสำหรับเด็ก ● ไม่ระบุกิจกรรม	2 1 1
4. อยากให้ประชาชนได้ประโยชน์ที่ชัดเจนมากกว่านี้	1

ส่วนความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ มีการให้บริการที่ดี แต่ต้องการให้พัฒนาให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 9 รองลงมาเป็น ความต้องการเรื่องการพัฒนากระบวนการน้ำประปา การบริหารจัดการด้านขยะ และการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งให้ทราบถึงกิจกรรมของ อบต. ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 5 และ 4 ตามลำดับ ส่วนความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงมารยาท ให้มีความสามัคคี และการพัฒนาซ่อมแซมถนนหนทาง มีสัดส่วน ความถี่เท่ากับ 3 เช่นกัน นอกจากนี้ ยังเป็นความต้องการเรื่องหัวใจการให้บริการ คือ การให้บริการ แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม รวมทั้งการลดภาษีลง ที่มีความถี่เท่ากับ 1 เหมือนกันหมด (ตารางที่ 5)

ข้อเสนอแนะที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนน้อย ดังนั้น ทีมวิจัยจึงได้บันทึกความถี่ ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็น ปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น ทีมวิจัยจึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรพิจารณา ให้ละเอียดและรอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริม จากข้อมูลหลักที่มีอยู่

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง สำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกปี เพื่อนำผลที่ได้ใช้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กร และนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กร เพื่อความเป็นกลาง และความชอบธรรมในสายตาของสังคม

2. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อนำภารกิจมาประเมินผลในปีใดแล้วไม่สามารถนำมาประเมินผลต่อไปได้อีกในปีต่อมา

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรศึกษา ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการโดยออกแบบให้สอดคล้องกับแบบสำรวจความพึงพอใจ
2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัด หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ควรมีการวางแผนการศึกษาวิจัยประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้มีระยะเวลาเหมาะสม และสอดคล้องกับกิจกรรมการประเมิน ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชนอย่างสูง

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล
คณะกรรมการกลาง พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.).
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546). การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จินตนา บุญบงการ (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ:
ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ณัฐกานต์ เนตรเหมือนทิพย์ (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียน
เทคโนโลยีชลบุรี. โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
- บั้งอร ภักดี (2548). ความพึงพอใจการบริการงานสารบรรณ. โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
- บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529). วิจัยวิทยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พุทธรักษ์ จินดาโรจน์ (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ครู และนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพบุลย์ ธิบรวมทรัพย์ (2548). ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาด้านอาคารเรียน ห้องเรียน
ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ. แผนกช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
- ภนิดา ชัยปัญญา (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้
โครงการการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2549). ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
จังหวัดขอนแก่น.
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภลักษณ์ พูลเกษม (2548). ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน
แผนกบริหารธุรกิจและแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
แผนกบริหารธุรกิจ โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.

สมชัย วุฒิปรีชา (2534). ข่าวกระทรวงศึกษาธิการ(ฉบับที่ 8265).กรุงเทพ : สำนักพิมพ์
โอเดียน สโตร.

อุทัย หิรัญโต (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : มาสเตอร์เพรส.

Mullins,L.J. 1969 Management and Organizational behaviour London: Pitman Publishing.

Naumann. E.,& Giel, K 1995, Customer satisfaction measurement and management and
management. Ohio : Executive Press Cincinnati.

Parasuraman 1985,Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and
Assessment.

Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.

Scardina D.L. 1994, Education Evaluation and Decision Making Itasca, Illinois : Peacock.