



รายงาน

โครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชน
ในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่น
เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551



เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
โดย สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
กันยายน พ.ศ. 2551

โครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น
สำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงศิริกุล อิศรานุรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ นายนรบดี ขยันหา	ปลัด อบต.มหาสวัสดิ์
คณะนักวิจัย	อาจารย์ ดร.วิรัตน์ คำศรีจันทร์ นายสนั่น ไชยเสน นายกานต์ จันทวงษ์ นายเรณูวิชญ์ นิลโคตร นางสาวณัฐพัชร ทองคำ นางสุมาลี อำไพรัตน์	หัวหน้าโครงการ นักวิจัยหลัก ผู้ร่วมวิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ประสานงานโครงการ
จัดพิมพ์โดย	สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล 25/5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 02 441 9040-3 ต่อ 58 โทรสาร 02 441 9044	
ออกแบบปก และจัดรูปเล่ม	นางสาวณัฐพัชร ทองคำ นายเรณูวิชญ์ นิลโคตร	

คำนำ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ และการเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มากน้อยเพียงใดนั้นสามารถบ่งบอกได้ถึงระบบการทำงานงานบริการซึ่งเป็นภารกิจหลักของ อบต. ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักของ อบต. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก ประชาชนในตำบลมหาสวัสดิ์ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และกลุ่มที่ทำกิจกรรมในตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งหมด 8 กลุ่มด้วยกัน คือ (1) ชมรมผู้สูงอายุ (2) กลุ่มการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ การสร้างการเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของชุมชน (3) กลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์ (4) กลุ่มกิจกรรมเยาวชน “ศาลาดิน” (5) กลุ่มการส่งเสริมกิจกรรมประชาคม หมู่บ้าน อสม. และงานแนวจิตอาสา (6) กลุ่มกิจกรรมด้านอาชีพและการสร้างรายได้ของครอบครัว (7) กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังชุมชนในหมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเกิดขึ้นใหม่ และ (8) วัดมหาสวัสดิ์ นาคพุฒาราม

ผลที่ได้รับจากการประเมินจะเป็นเสียงสะท้อนเพื่อการพัฒนาปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เพื่อรองรับการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ประชาชนในพื้นที่ตำบลมหาสวัสดิ์ที่อำนวยความสะดวก ส่งผลให้การดำเนินการโครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

ตุลาคม 2551

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2551 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ทางด้านต่างๆ คือ (1) ความพึงพอใจกระบวนการบริการตามภารกิจ (2) ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในอนาคต ขอบเขตการประเมินและการศึกษาวิจัย ครอบคลุม 2 ส่วน ประกอบด้วย การบริการตามภารกิจของ อบต. 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ อีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ กิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่ อบต.มหาสวัสดิ์ริเริ่มและดำเนินการให้แก่ชุมชน ซึ่งผู้บริหารของ อบต. ขอความร่วมมือทีมวิจัยให้ประเมินและศึกษาวิจัยเพื่อหาบทเรียนในการพัฒนาต่อไปด้วย

แนวทางการประเมินและศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งความรอบด้านของการสร้างความเข้าใจและการบรรลุวัตถุประสงค์แบบบูรณาการโดยผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) รวมทั้งเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อเสริมศักยภาพและเสริมความเข้มแข็งขององค์กรท้องถิ่น ชุมชน และภาคประชาชน สร้างแนวคิด และจุดยืนในการประเมินแบบผสมผสานโดยทบทวนวรรณกรรม ร่วมกับการระดมความคิดถอดบทเรียนจากประสบการณ์ชุมชน

จากนั้นจัดเวทีพัฒนาเครื่องมือและวางแผนทางเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพัฒนา อสม. และเจ้าหน้าที่ อบต. เป็นทีมร่วมวิจัย ในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ทั้งหมด 8 กลุ่ม คือ (1) ชมรมผู้สูงอายุ (2) กลุ่มการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ การสร้างการเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของชุมชน (3) กลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์ (4) กลุ่มกิจกรรมเยาวชน “ศาลาдин” (5) กลุ่มการส่งเสริมกิจกรรมประชาคม หมู่บ้าน อสม. และงานแนวจิตอาสา (6) กลุ่มกิจกรรมด้านอาชีพและการสร้างรายได้ของครอบครัว (7) กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังชุมชนในหมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเกิดขึ้นใหม่ และ (8) วัดมหาสวัสดิ์นาคพุฒาราม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 2 ระดับ

ประกอบด้วยการวิเคราะห์และสร้างการอธิบายโดยเวทีชุมชน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยกลุ่มนักวิจัยสาขา นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนา ตารางการวิเคราะห์ และภาพถ่าย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของชุมชนและประชาชนต่อการบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์อยู่ในระดับสูงหลายด้านด้วยกัน ประกอบด้วย มีความพึงพอใจมากต่อ **ด้านบุคลากร** โดยได้คะแนนความพึงพอใจ 4.43 มีความพึงพอใจมากต่อ **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ 4.30 และมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อ **ด้านกระบวนการให้บริการ** โดยมีคะแนนความพึงพอใจ 4.49 กล่าวได้ว่า การดำเนินงานของ อบต. มหาสวัสดิ์ในช่วงเวลาสำหรับการประเมิน สามารถสร้างการยอมรับและเป็นที่พึงพอใจของชุมชนตามวัตถุประสงค์ของการบริการตามภารกิจมาก

สำหรับความพึงพอใจต่อกิจกรรม และ โครงการต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ดำเนินการขึ้น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อ 3 กิจกรรม ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ซึ่งเป็นโครงการที่เริ่มนำเสนอต่อชุมชนและจะดำเนินการในอนาคต) (4.28) การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก (4.13) และการให้การสนับสนุน-ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (4.18) สะท้อนถึงการมีความสนใจและการก่อเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการทางด้านสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตมาก ส่วนกิจกรรมที่ได้คะแนนความพึงพอใจมากแต่อยู่ในระดับต่ำ (3.17) คือโครงการการให้บริการ อินเทอร์เน็ตประจำตำบล

นอกจากนี้ ความพึงพอใจมากของชุมชนยังมีต่อบทบาทของ อบต.มหาสวัสดิ์ ที่ให้บริการและดูแลสุขภาวะชุมชน โดยใช้ความเป็นชุมชนเป็นตัวตั้งนอกเหนือจากขอบเขตความรับผิดชอบทางกายภาพ เช่น การให้บริการแก่วัดมหาสวัสดิ์นาคพุฒาราม และชุมชนโดยรอบ ซึ่งอยู่นอกเขต อบต.มหาสวัสดิ์ และอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.อื่น แต่ทาง อบต.มหาสวัสดิ์คำนึงถึงความเป็นชุมชนเดียวกันในมิติทางวัฒนธรรม และสำนึกความเป็นชุมชนตามการรับรู้ของชาวบ้าน

ผลการประเมินและการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ กิจกรรมและความเคลื่อนไหวบางส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีบทบาทขององค์กรท้องถิ่นต่อการจัดการการพัฒนาสุขภาวะชุมชน

คำสำคัญ: ขั้นตอนการบริการ มาตรฐานตัวชี้วัด ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม

สารบัญเรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญเรื่อง

สารบัญรูป

สารบัญตาราง

บทคัดย่อ

ก

บทที่ 1 บทนำ

1

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

1

1.2 วัตถุประสงค์

2

1.3 กรอบแนวคิด

3

1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

3

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

3

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

5

1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5

บทที่ 2 แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์การบริหารส่วนตำบล

7

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

14

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

21

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

25

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา

30

3.1 รูปแบบการศึกษา

30

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

30

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

31

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

31

3.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน

33

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

39

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

40

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

40

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

40

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	40
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	47
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	51
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
5.1 สรุป	53
5.2 อภิปรายผล	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	60

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา	41
ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	42
ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสมาชิกในครัวเรือน	43
ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	44
ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่พักอาศัย	44
ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	45
ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อเดือน	45
ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อปี	46
ตารางที่ 13 จำนวนประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักจะมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	46
ตารางที่ 14 ความถี่ประชากรผู้เคยร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	47
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านบุคลากร	48
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการ	50
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจกิจกรรม และ โครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	51

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542	13
แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนการประเมินตามแบบ CIPP Model	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการบริหารและการปกครองเพื่อกระจายไปสู่ท้องถิ่นของประเทศไทย ให้มีความสอดคล้องกับเงื่อนไขที่แตกต่างกันของท้องถิ่น ได้เริ่มดำเนินการขึ้นมาแล้วมากกว่า 100 ปี โดยในปี 2448 ในรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มมีพระราชบัญญัติและพื้ที่นำร่องการจัดการท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลที่สุขาภิบาลท่าลอม อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสาคร ต่อมาก็ได้มีรูปแบบการปกครองและการบริหารจัดการท้องถิ่นแบบพิเศษแบบต่างๆ ขึ้นในประเทศ เช่น เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งยกระดับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นจากตำบลสู่การเป็นสุขาภิบาล และเป็นเทศบาลระดับต่างๆ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ครอบคลุมทั่วไป

ผลสืบเนื่องจากแนวนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งเน้นการพัฒนาภาคสังคมโดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน ชุมชน สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืนมากขึ้น โดยสะท้อนอย่างเด่นชัดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2536-2540) เป็นต้นมา รวมทั้งแนวคิดการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ต่างมุ่งส่งเสริมการพัฒนาในทุกด้านให้สนองต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น ผลสืบเนื่องของแนวนโยบายและแนวทางการพัฒนาประเทศดังกล่าวนำไปสู่การจัดตั้งองค์การบริหารและการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพรบ.2537 เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เป็น 1 ใน 3 อบต. ในอำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่เลขที่ 99 หมู่ 2 ถนนศาลา-นครชัยศรี ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีพื้นที่ในความรับผิดชอบประมาณ 12.97 ตารางกิโลเมตร หรือ 8,106 ไร่ ประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 499.77 คน/ตารางกิโลเมตร จัดว่าเป็น อบต. ขนาดเล็กมีรายได้จากการเก็บภาษีโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 10 ล้านบาท ซึ่งได้มีการพัฒนาการดำเนินงานทางด้านต่างๆ ให้มีความคืบหน้ามาโดยลำดับ

ในส่วนของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการ ปัจจุบันได้พัฒนากระบวนการบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เพื่อปรับลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการเพื่อประชาชนโดยแบ่งออกเป็น 11 ตัวชี้วัดที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน การจัดเก็บภาษีป้าย การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การสนับสนุนนำอุปโภคบริโภค การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเรื่องราวร้อง

ทุกข์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขออนุญาตตั้งตลาด การขออนุญาตตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในสถานที่หรือบริเวณทางสาธารณะ

ด้วยตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ร่วมกับ สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดทำโครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ในการนี้ นอกจาก อบต.มหาสวัสดิ์ จะได้ประเมินการดำเนินงานตามภารกิจบริการประชาชนเพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาผลตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษและพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับเสียงสะท้อนของชุมชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการแล้ว การประเมินผลการดำเนินงานของ อบต. จัดว่าเป็นโอกาสหนึ่งในการพัฒนาเครือข่ายและภาคีความร่วมมือ ระหว่างกลุ่มผู้เกี่ยวข้องและภาคส่วนต่างๆ ให้เป็นเครือข่ายส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการจัดการของชุมชนให้เข้มแข็งโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลไกสนับสนุนทางวิชาการที่เข้าไปเสริมความเข้มแข็งให้กับองค์กรท้องถิ่น ซึ่งการออกแบบกระบวนการประเมินอย่างมีส่วนร่วมให้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้แนวทางการสนับสนุนทางวิชาการตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือซึ่งใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง จัดว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถบูรณาการให้เป็นมิติหนึ่งของการประเมินและศึกษาวิจัย

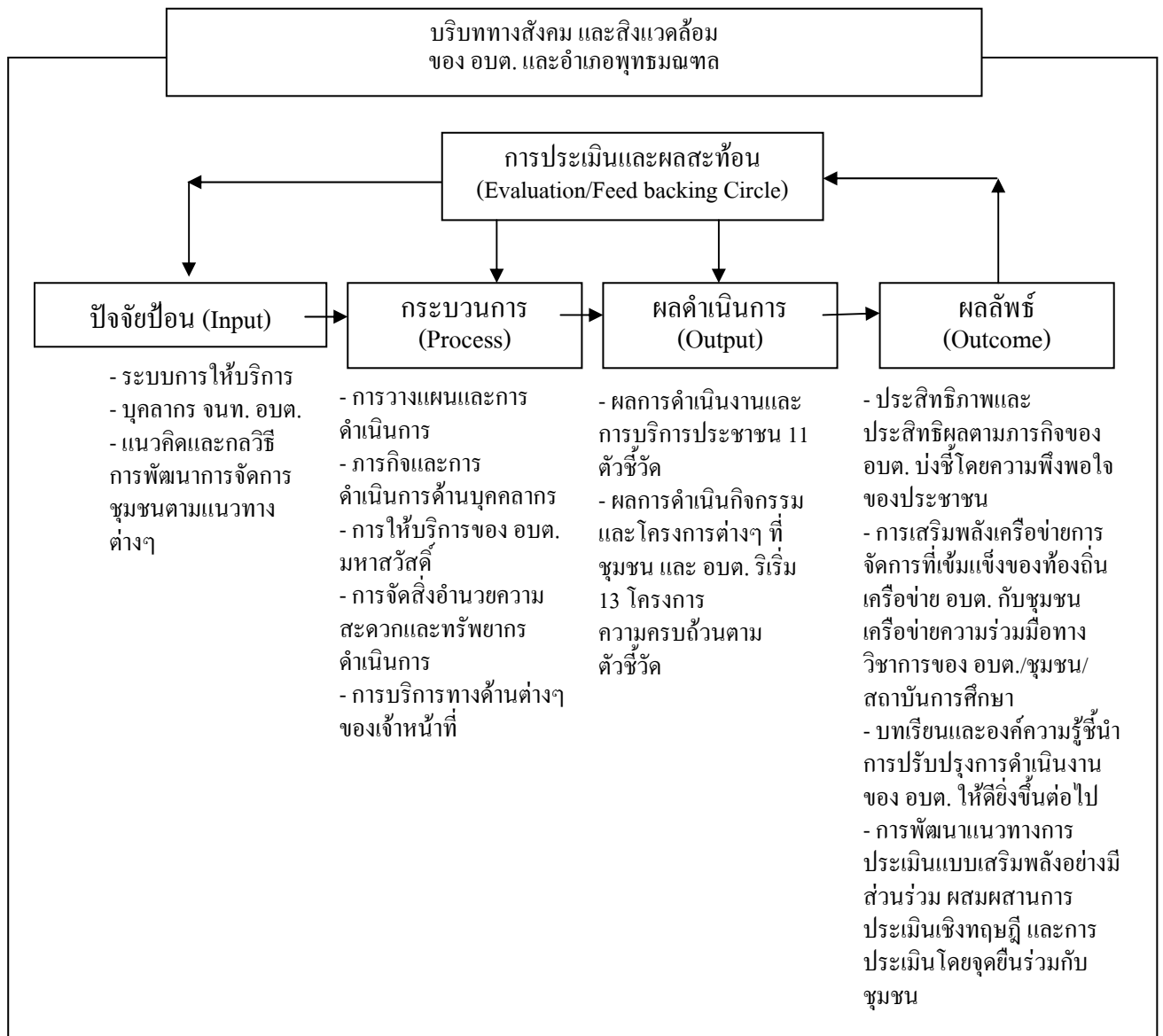
จากเหตุผล ความเป็นมา และความจำเป็นดังที่ได้กล่าวมาโดยลำดับ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และสถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยทีมวิจัย จึงดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2551 ในครั้งนี้ขึ้น โดยพัฒนาวิธีการประเมินแบบเสริมพลังอย่างมีส่วนร่วม ครอบคลุมวัตถุประสงค์และมิติในการประเมินแบบบูรณาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ตลอดจนสร้างเสริมชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม และเป็นการสนับสนุนทางวิชาการให้กับการพัฒนาการจัดการสุขภาวะชุมชนท้องถิ่นเพื่อยกระดับการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการกระจายอำนาจ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สนองตอบต่อความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความพึงพอใจกระบวนการงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
2. ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
3. ศึกษาความพึงพอใจถึงอำนาจความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

4. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับระบบการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

1.3 กรอบแนวคิด



1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

งานบริการตามภารกิจของ อบต.มหาสวัสดิ์ หมายถึง การให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง ตามกรอบภารกิจที่กำหนดไว้ใน พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และการดำเนินงานที่ อบต.กับชุมชนริเริ่มขึ้นตามแนวนโยบายภายใต้ พรบ.ต่างๆ

มาตรฐานตัวชี้วัด หมายถึง ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานสำหรับประเมินการบริการ 11 ตัวชี้วัด ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์พัฒนาขึ้นเพื่อปรับระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการเพื่อประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจงานบริการประชาชนที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ดำเนินการขึ้นครอบคลุมความพึงพอใจต่อการบริการ 3 ด้าน คือด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมิน สังเคราะห์ และสรุปความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ในการศึกษาครั้งนี้

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. อบต.มหาสวัสดิ์ เห็นความสำเร็จที่ประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน และได้แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
2. อบต.มหาสวัสดิ์และชุมชนได้เรียนรู้ตนเอง เกิดการพัฒนาศักยภาพเครือข่าย และความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาการจัดการที่เข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น
3. ได้บทเรียน องค์ความรู้ชี้้นำการปรับปรุงการดำเนินงานของ อบต. และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาของ อบต.มหาสวัสดิ์ ในระยะต่อไป
4. การพัฒนาแนวทางการประเมินแบบเสริมพลังอย่างมีส่วนร่วม ผลสมผสานการประเมินเชิงทฤษฎี และการประเมินโดยจุดยืนร่วมกับชุมชน
5. องค์กรท้องถิ่น ผู้บริหาร อบต. และชุมชน ได้เรียนรู้ตนเองอย่างเป็นระบบ ก่อเกิดทัศนคติเชิงบวกที่เอื้อต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม

บทที่ 2

แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน และที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนเอกสารตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2538:16) ได้จัดทำแผนพัฒนากระบวนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการบริหารราชการแผ่นดินของไทยยังไม่ช่วยให้ระบบการเมืองอำนวยประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ การรวมอำนาจตัดสินใจในการวินิจฉัยสั่งการ ไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไปยังผลให้หน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสถาบันการปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และไม่มีความเข้มแข็งของตนเองอย่างเพียงพอที่จะริเริ่ม และปฏิบัติโครงการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตระกูล มีชัย (2538:2) ได้กล่าวถึงข้อดีของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นว่าเป็นการตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะผู้ดำรงตำแหน่งเป็น “องค์กร” หรือสมาชิกของ “องค์กร” ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ย่อมปัญหาและความต้องการของตัวเอง ตลอดจนกระตือรือร้นที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนยิ่งกว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนกลาง ยิ่งกว่านั้น การให้

ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่นยังเป็นวิธีการพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ดีที่สุด

Kolemainen-Atiken and Newbrander (1997) (อ้างในกระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข, 2541:31-32) ได้เสนอแนวทางการพิจารณาถึงส่วนต่างๆ ของการกระจายอำนาจ ดังนี้

- หน่วยงานใดหรือภารกิจใดบ้างที่ต้องดำเนินการกระจายอำนาจ
- อำนาจอะไรบ้างที่ต้องการถ่ายโอน และจะถ่ายโอนแค่ไหน ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าอะไรบ้างที่ส่วนกลางจะดำเนินการ และอะไรบ้างที่ส่วนกลางจะไม่ดำเนินการอีกต่อไป
- ใครจะเป็นผู้รับโอน บทบาทเป็นอย่างไร จำเป็นต้องให้เกิดความชัดเจนระหว่างภาระหน้าที่ (responsibility) การบริหารจัดการแผนงาน อำนาจ (authority) ในการตัดสินใจในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดรายจ่าย และความรับผิดชอบ (accountability) ต่อผลของการใช้เงินและผลของการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด

2.1.2 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2540 :1) ได้กล่าวถึงที่มาขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่าเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และถือว่าเป็นหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศในขณะนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถือกำเนิดมาพร้อมกับ การก่อตั้งสภาตำบล เมื่อสภาตำบลถูกยุบไปและได้มีการตั้งขึ้นมาใหม่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีการตั้งสภาตำบลเป็นครั้งแรกตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 และประกาศใช้เป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2500 โดยให้ตำบลขนาดใหญ่จัดการปกครองแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นองค์กรนิติบุคคล

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 สามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. กระทรวงมหาดไทยเห็นสมควรจัดตั้งขึ้น
2. ราษฎรในท้องที่จำนวนไม่ต่ำกว่า 3 ใน 4 ของราษฎรร้องขอ โดยผ่านความเห็นชอบของสภาจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือกระทรวงมหาดไทยดำเนินการจัดตั้ง และกำหนด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถออกข้อบังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของตน รวมทั้งสามารถออกกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดเกิน 500 บาท (กระทรวงสาธารณสุข : 2541: 45-47) และเนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินไปอย่างเป็นอิสระ มีอำนาจในการบริหาร การกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การทำนิติกรรมที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโอน สงวนหรือระงับ ซึ่งสิทธิในทางกฎหมายด้วยตนเอง ภายในอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และด้วยภาระหน้าที่ บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการคาดหวังว่าจะสามารถบริหารงานภายในท้องถิ่นของตนให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเร่งรัดพัฒนาความเสมอภาคทางสังคม โดยการสนับสนุนให้การศึกษา แก่ผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการให้มีโอกาสเข้ามาศึกษา และฝึกอบรมวิชาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

2. การส่งเสริมสถานภาพของสตรีและพัฒนาเด็ก เยาวชน ตลอดจนการดูแลผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

3. การปรับปรุงบริการสาธารณสุขให้กระจายทั่วถึง โดยเน้นที่ระบบในการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บและการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยที่ดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณสุขเพิ่มขึ้น เช่น เร่งรัดการขยายงานสาธารณสุขมูลฐานในชนบท การสร้างระบบประกันสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

4. ส่งเสริม สนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาน้ำเสีย อากาศเป็นพิษในชุมชนและท้องถิ่น

5. เร่งขยายบริการขั้นพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้มีถนนหนทางเข้าออกภายในหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการคมนาคมทุกพื้นที่

อำนาจหน้าที่ของ อบต.ทั้งหมดไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐ นั่นคือยังคงเป็นอำนาจภายใต้กฎหมายของกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ (กระทรวงสาธารณสุข : 2541: 45-47)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงรูปแบบองค์กร การบริหาร อำนาจหน้าที่ อบต. อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ และโครงสร้างหน้าที่ อบต. ไว้ดังนี้

2.1.3 รูปแบบองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

2.1.4 การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (มาตรา 58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

2.1.5 อำนาจหน้าที่ของ อบต.

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

- ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- การท่องเที่ยว
- การผังเมือง

2.1.6 อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่นๆ
- การสาธารณสุข
- การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- การจัดการศึกษา
- การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

- การบำรุงรักษาสีลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- การส่งเสริมกีฬา
- การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะสถานอื่นๆ
- การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การผังเมือง
- การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- การควบคุมอาคาร
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.7 โครงสร้างองค์กรของ อบต.

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ มีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

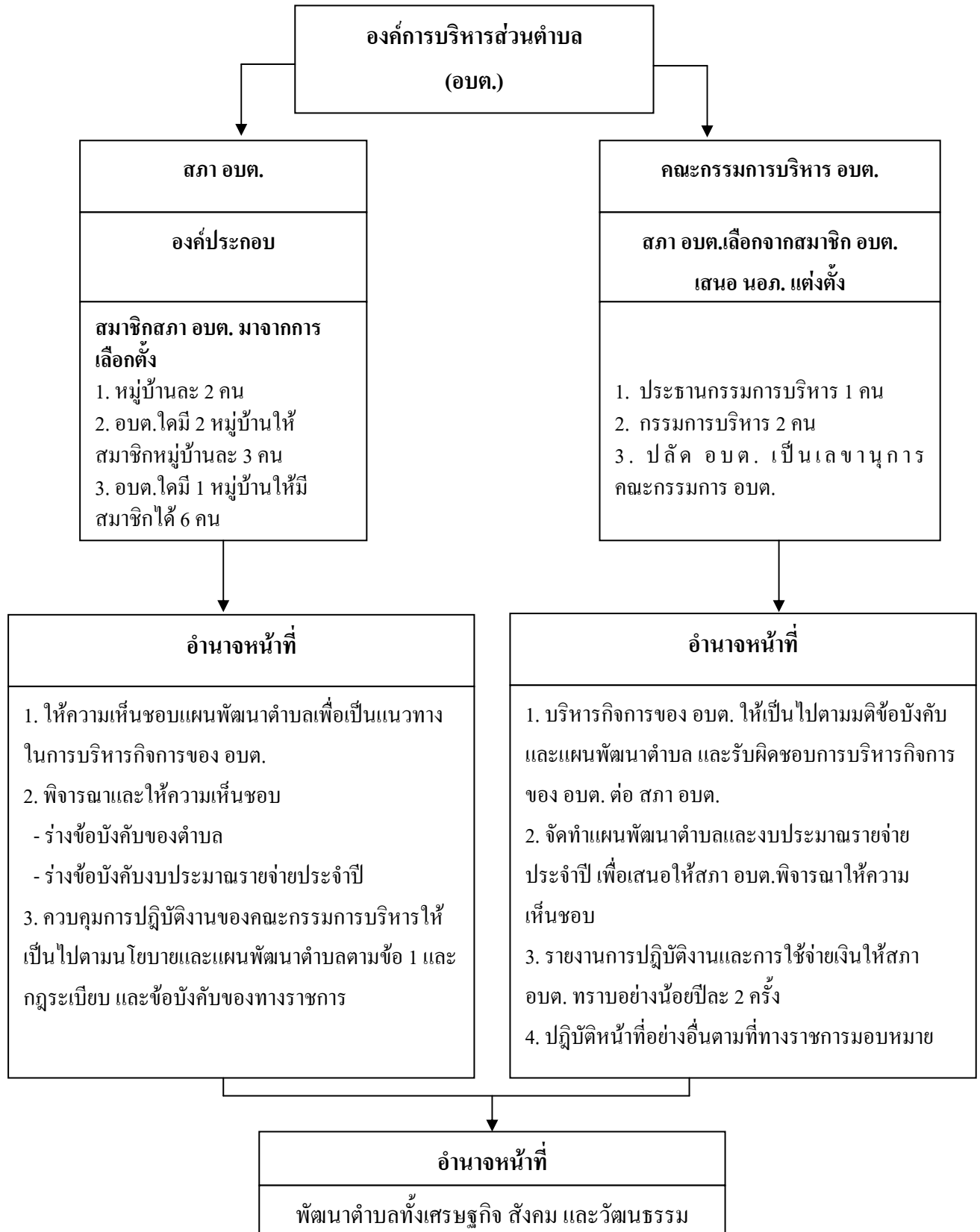
โดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่เช่น

- สำนักงานปลัด
- ส่วนการคลัง
- ส่วนสาธารณสุข
- ส่วนการศึกษา
- ส่วนการโยธา

โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร รายละเอียด ดังแผนภูมิที่ 1

**แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบล และ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542**

ที่มา : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น



2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

เวสส์ (Weiss, 1973 : 21) นิยามการประเมินว่า คือการศึกษาว่าโครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ทั้งในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนและภายหลังงานเสร็จสิ้นแล้ว

เยเชสเกล (Yehezkel, 1968 :15-18) นิยามการประเมินไว้ว่าคือการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง (Actual Results) กับผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 154) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่าการประเมิน หมายถึง กระบวนการในการพิจารณา วินิจฉัย เพื่อทราบว่าการกระทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่ได้ทำไปนั้นเกิดผลอย่างไร โดยการสังเกตเก็บข้อมูลตัวเลขของผลที่ออกมานั้นแล้วเอามาเปรียบเทียบหรือวัดกับเกณฑ์วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่ตั้งขึ้นจากนั้นสรุปหรือตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดี สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขตรงไหนบ้าง

สมชาย กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 270) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการประเมิน หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์

การประเมินเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งดำเนินการเพื่อให้ทราบผลการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานตามโครงการว่าบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพียงใด โดยเปรียบเทียบจากผลงานที่ทำได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการประเมินจะทำให้หน่วยงานทราบถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำงานทั้งที่มองเห็นด้วยตาและที่ไม่อาจมองเห็นได้ ฉะนั้นการประเมินจึงครอบคลุมไปถึงการประเมินบุคคลด้วยหรือคาบเกี่ยวกับการประเมินบุคคลด้วยเสมอเพราะตัวบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติหรือกระทำการให้เกิดผลงาน แต่อย่างไรก็ดีในการประเมินจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นด้วยที่มีอิทธิพลหรือก่อให้เกิดผลงานมากหรือน้อย ดีหรือเลว

การประเมินไม่จำเป็นจะต้องแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงินหรือตัวเลขเสมอไป ทั้งนี้เพราะการประเมินบางกรณีไม่อาจกำหนดคุณภาพและปริมาณงานที่วัดหรือนับได้ เช่น การประเมินเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้การประเมินจะใช้ดุลพินิจของผู้ประเมินโดยกำหนดชั้นของผลงานของการบริหารว่าดีเยี่ยม ดี พอใช้ หรือเลวก็ได้

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าการประเมิน คือกิจกรรมการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแปลผลเพื่อตัดสินใจว่ากิจกรรมที่ได้ดำเนินการนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป

2.2.1 ประเภทของการประเมินโครงการ

การแบ่งประเภทการประเมินโครงการคงมิใช่เป็นการกำหนดเกณฑ์เด็ดขาด แต่จำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์หลายชนิดมาจำแนกประเภท เช่น ใช้เวลา วัตถุประสงค์ วิธีการ และรูปแบบการประเมินมาบ่งบอกถึงประเภทของการประเมิน ซึ่งในที่นี้อาจจำแนกการประเมินโครงการออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) การประเมินโครงการก่อนดำเนินการ (Preliminary Evaluation) เป็นการศึกษาประเมินความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ก่อนที่เริ่มโครงการใดๆ โดยอาจทำการศึกษาดังถึงประสิทธิภาพของปัจจัยป้อน ความเหมาะสมของกระบวนการที่คาดว่าจะนำมาใช้ในการบริหารจัดการโครงการ ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยงของโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์ หรือประสิทธิผลที่คาดว่าจะได้รับ ในขณะเดียวกันก็อาจจะศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น

- การประเมินผลกระทบด้านสังคม(Social Impact Assessment-SIA)
- การประเมินผลกระทบด้านนิเวศ(Ecological Impact Assessment-EIA)
- การประเมินผลกระทบด้านการเมือง(Political Impact Assessment-PIA)
- การประเมินผลกระทบด้านเทคโนโลยี(Technological Impact Assessment-TIA)
- การประเมินผลกระทบด้านประชากร(Population Impact Assessment-PIA)
- การประเมินผลกระทบด้านนโยบาย(Policy Impact Assessment-POIA)
- การประเมินผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ(Economic Impact Assessment)

การประเมินโครงการก่อนการดำเนินการนี้มีประโยชน์สำหรับนักลงทุน เพื่อศึกษาว่าก่อนลงมือโครงการใด ๆ นั้น จะเกิดความคุ้มค่าแก่การลงทุน (Cost effectiveness) หรือจะเกิดผลกระทบต่อระบบสิ่งแวดล้อมทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประชากร เทคโนโลยี และระดับนโยบายหรือไม่ หากได้ทำการศึกษารอบคอบแล้วอาจจะได้ผลการคาดการณ์ล่วงหน้าว่า จะได้เกิดประโยชน์หรือโทษอย่างไร ปัญหา อุปสรรค เป็นอย่างไร เพื่อผู้เป็นเจ้าของโครงการจะได้ตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะเลิกโครงการหรือปรับปรุงองค์ประกอบ และกระบวนการบริหารจัดการโครงการเพียงใด เพื่อให้เกิดผลดี

(2) การประเมินระหว่างดำเนินการโครงการ (Formative evaluation) เป็นการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงเป็นสำคัญซึ่งมักจะใช้ประเมินผลระหว่างแผนหรือระหว่างพัฒนาโครงการ ผลที่ได้จาก Formative evaluation นั้น จะช่วยตั้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง นอกจากนั้น Formative evaluation อาจใช้ในระหว่างดำเนินการโครงการ จะช่วยตรวจสอบว่า โครงการได้ดำเนินไปตามแผนของโครงการอย่างไร อาจ

เรียกชื่อเฉพาะว่า Implementation evaluation หรือ Formative evaluation อาจตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการว่าดำเนินได้ผลเพียงไร เรียกว่า Progress evaluation

โดยทั่วไปแล้ว Formative evaluation อาจใช้ประเมินสิ่งต่อไปนี้

1. ทบทวนแผนของโครงการ
2. การสร้างแผนของโครงการ
3. การพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือรายการ (Check list) สำหรับรวบรวมข้อมูลตามเรื่องที่ต้องการ
4. การคัดเลือกวิธีการวัดผลที่เหมาะสม
5. การกำหนดตารางเวลาการประเมินผลให้สอดคล้องกับการดำเนินโครงการ
6. การเตรียมข้อมูลที่จะเป็นข่าวสารสำหรับการรายงานและเสนอแนะสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ
7. การแนะนำแนวทางปรับปรุง การแก้ปัญหา และการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติของโครงการ

(3) การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการหรือประเมินผลผลิต (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลรวมสรุป มักจะใช้ประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ สำหรับโครงการที่มีการดำเนินระยะยาวก็อาจใช้ Summative Evaluation ในการสรุปย่อความระยะยาวต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้จากระยะต่างๆ จะช่วยให้มีการประเมินสรุปรวมนั้น ส่วนใหญ่จะรวบรวมจากผลของ Formative evaluation เป็น Summative Evaluation ซึ่งผลสรุปที่ได้จะนำไปสู่การรายงานว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมาย(Goals)หรือไม่อย่างไร ตลอดจนการรายงานถึงสถานภาพของโครงการว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงไร มีปัญหาหรืออุปสรรคใดที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถนำไปสู่การตัดสินใจว่า โครงการนั้นควรดำเนินการต่อหรือยกเลิก

(4) การประเมินประสิทธิภาพ การประเมินโครงการโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยที่ผ่านมา ยังจำกัดอยู่แต่เพียงการประเมินผลผลิต โดยมุ่งที่จะทราบความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ให้บริการหรือผู้ให้ทุนในการยุติหรือขยายโครงการ แต่ในปัจจุบันนักประเมินและผู้บริหารโครงการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพของโครงการด้วย โดยถือว่าเป็นประเภทของการประเมินที่จำเป็นสำหรับโครงการบริการทั่วไป เพราะจะช่วยเสริมให้โครงการเหล่านั้น สามารถดำเนินการอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาท้องถิ่น หรือโครงการที่เป็นตัวกำหนดเกณฑ์สำคัญสำหรับประกันโครงการขนาดใหญ่ระดับชาติ ที่จะไม่ต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง

จำกัดโดยไม่จำเป็น การดำเนินโครงการบริการสังคมนั้น จะไม่มุ่งแต่เพียงความสำเร็จของโครงการเท่านั้น แต่จะต้องให้คํ่าในเชิงของประสิทธิภาพด้วย

โดยปกติการประเมินประสิทธิภาพของโครงการมักจะเริ่มจากคำถามต่าง ๆ กันไปตามบริบท เช่น

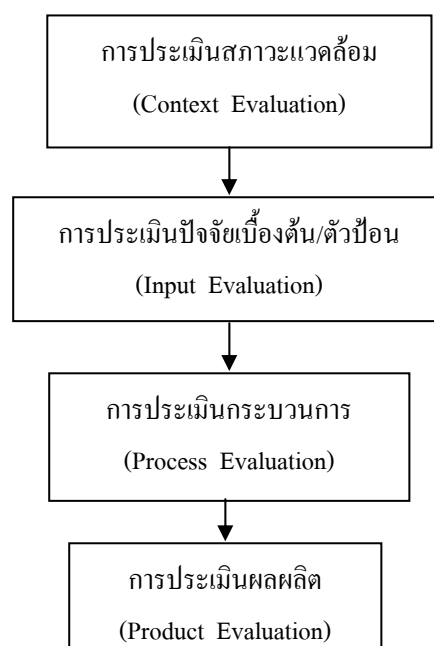
1. ความสำเร็จของโครงการนั้น ๆ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายแล้วมีความเหมาะสมหรือไม่
2. ผลผลิตของโครงการเกิดจากปัจจัยที่ลงทุนไปใช่หรือไม่
3. โครงการนี้มีผลผลิตสูงกว่าโครงการอื่นๆ เมื่อลงทุนเท่ากันหรือไม่ และเพราะเหตุใด

2.2.2 รูปแบบการประเมิน

(1) แนวคิดและโมเดลชิปในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีมและคณะได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Educational Evaluation and decision Making” หนังสือเล่มนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการศึกษานองไทยเพราะได้ให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและประเมินผลการศึกษาได้อย่างน่าสนใจและทันสมัยด้วย นอกจากนั้น สตัฟเฟิลบีมก็ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model

แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนการประเมินตามแบบ CIPP Model



รูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP Model) เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ ซึ่งพออธิบายได้ดังนี้

การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เป็นต้น

การประเมินปัจจัยป้อน (Input Evaluation) เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวอาจจะจำแนกเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังจำแนกย่อยออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ศักยภาพ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่และลักษณะกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อการประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้แล้วนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวในตอนต่อไป

2.2.3 แนวความคิดและแบบจำลองของ R.W. Tyler

R.W. Tyler เป็นนักประเมินรุ่นแรก ๆ ในปี ค.ศ. 1930 และเป็นผู้ที่เริ่มต้นบุกเบิกแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการ เขามีความเห็นที่ “การประเมินคือการเปรียบเทียบพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (performance) กับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมที่วางไว้” โดยมีความเชื่อว่า จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน รัดกุมและจำเพาะเจาะจงแล้ว จะเป็นแนวทางช่วยในการประเมินได้เป็นอย่างดีในภายหลัง จากคำจำกัดความของการประเมินดังกล่าวแล้วนี้จะเห็นได้ว่า มีแนวความคิดเห็นว่า โครงการจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ดูได้จากผลผลิตของโครงการว่าตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้แต่แรกหรือไม่เท่านั้น แนวความคิดใน

ลักษณะดังกล่าวนี้เรียกว่า “แบบจำลองที่ชี้ความสำเร็จของจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective) เรียกว่า Tyler’s Goal Attainment Model

ซึ่งต่อมาปี 1950 ได้มีรูปแบบ มาใช้เป็นกระบวนการตัดสินใจการบรรลุวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ทำการประเมิน (R.W. Tyler.1950) เรียกว่า “Triple Ps Model” ดังนี้

P-Philosophy & Purpose -ปรัชญา/จุดมุ่งหมาย

P-Process -กระบวนการ

P-Product -ผลผลิต

ในการประยุกต์ใช้ในการประเมินโครงการทางการศึกษาได้โดยการประเมินความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ว่า ปรัชญา/จุดมุ่งหมายของโครงการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการและผลผลิตหรือไม่ ถ้าประเมินเป็นส่วน ๆ ก็จะประเมินในด้านประสิทธิภาพของปรัชญา/จุดมุ่งหมายและกระบวนการประเมินประสิทธิภาพของผลผลิตว่าตรงกับปรัชญา/จุดมุ่งหมายหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด เป็นต้น

2.2.4 แนวความคิดของ Stake ในการประเมิน

แนวความคิดของ Robert E. Stake นั้น คำนึงถึงความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันของบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในการประเมินโครงการ ผู้เกี่ยวข้องคนหนึ่งอาจต้องการทราบเกี่ยวกับความแน่นอนและสอดคล้องในการวัด เพื่อการประเมินนั้น ๆ ในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องคนอื่นอาจต้องการทราบทิศทางการดำเนินงานของโครงการ หรือผู้ใช้ผลผลิตของโครงการอาจมีความต้องการอีกรูปหนึ่ง สำหรับนักวิจัยอาจต้องการสารสนเทศที่แตกต่างไปจากผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพราะการประเมินนั้นเพื่อที่จะรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของโครงการอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

ดังนั้นการประเมินโครงการจึงต้องมีการบรรยายเกี่ยวกับโครงการอย่างละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมถึงสารสนเทศที่จะต้องสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนั้น จึงเสนอรูปแบบของการประเมินโครงการอย่างมีระบบ โดยการบรรยายและตัดสินใจคุณค่าเกี่ยวกับโครงการตามหลักการของโครงการนั้น ๆ

ในภาคการบรรยายนั้น ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ประเมินจะต้องหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการให้ได้มากที่สุด ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goals or Intents) เป้าหมายที่ครอบคลุมนโยบายทั้งหมด สำหรับการประเมินการศึกษาไม่ควรจะสนใจเป้าหมายเฉพาะในแง่พฤติกรรมของผู้เรียนเพียงอย่างเดียว ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย ความคาดหวังนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1.1 สิ่งนำ (Antecedence) เป็นสภาพที่มีอยู่ก่อน ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลของการเรียนการสอน

1.2 ปฏิบัติการ (Transactions) เป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงานเป็นองค์ประกอบของขบวนการเรียนการสอน

1.3 ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลของโปรแกรมทางการศึกษา

2. สิ่งที่เป็นจริงหรือสังเกตได้ (Observations) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในสภาพความเป็นจริง มีส่วนประกอบ 3 ส่วนเช่นกัน คือ สิ่งนำ ปฏิบัติการ และผลลัพธ์

ความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริง มิได้เป็นตัวชี้บ่งว่าข้อมูลที่เราได้มีความเที่ยงหรือความตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ตั้งใจไว้ได้เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

ในภาคการตัดสินใจคุณค่า เป็นส่วนที่จะตัดสินว่า โครงการประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด นักประเมินต้องพยายามศึกษาว่า มาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการที่จะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจโดยทั่ว ๆ ไป เกณฑ์ที่ใช้มี 2 ชนิด คือ

1. เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นเกณฑ์ที่เราตั้งไว้ อาจเกิดขึ้นก่อนโดยมีความเป็นอิสระจากพฤติกรรมของกลุ่ม

2. เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากพฤติกรรมของกลุ่ม

ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่จะนำมาเปรียบเทียบได้ ก็ต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ แบบจำลองนี้มุ่งเน้นความสอดคล้อง และความสมเหตุสมผลของเมตริกบรรยาย และเมตริกตัดสินคุณค่า สำหรับความสอดคล้องนั้น มี 2 ลักษณะ คือ

1. Contingence เป็นความสอดคล้องเชิงเหตุผล จะพิจารณาความสัมพันธ์ในแนวตั้งตาม ของสแต็ก

2. Congruence เป็นความสอดคล้องที่ปรากฏขึ้นจริง หรือเป็นความสอดคล้องในเชิงประจักษ์ (empirical) พิจารณาความสัมพันธ์ในแนวนอนตาม ของสแต็กข้อดี สำหรับรูปแบบของการประเมินของสแต็ก คือ เสนอวิธีการประเมินเป็นระบบ เพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยาย และตัดสินคุณค่า มีมาตรฐานในการประเมินปรากฏชัดเจน แต่มีข้อจำกัดคือ เซลล์บางเซลล์ของเมตริกมีความคาบเกี่ยวกัน และความแตกต่างระหว่างเซลล์ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งภายในโครงการได้

แนวคิดการประเมินโครงการนี้ คณะผู้วิจัยใช้เป็นฐานคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อนำมาปรับให้สอดคล้องกับการประเมินการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ซึ่งพอจะรวบรวมได้ดังนี้

Cormick (1947) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆที่ได้รับการตอบสนอง

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Hinshaw and Atwood (1982)(อ้างใน พิเชฐ อินโสภ, 2531) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นของบุคคล ต่อการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สอดคล้องกับความคาดหวังของตนเอง

Morse (1955) (อ้างใน พิเชฐ อินโสภ , 2531) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรมนั้นๆ

Aday and Anderen (1981) (อ้างใน พิเชฐ อินโสภ , 2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของตนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ซึ่งอเดย์ และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น

- 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ด้านร่างกาย และจิตใจ

2.3 แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาธิบายทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย

ในการศึกษานี้ได้ประยุกต์แนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์เซน มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ ใน 5 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่
4. ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจจากนิยามของความพึงพอใจที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้า โดยสิ่งเร้านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นๆได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือความคาดหวังที่ตั้งไว้

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Maslow (1968) (อ้างใน พิเชฐ อินโสภ ,2531) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- (1) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ครอบคลุมโดยยังมีชีวิตอยู่
- (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป

(3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของ Maslow แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow นี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆก็จะเกิดตามมา ซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อย เพียงใดขึ้นกับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตอบตามความต้องการของบุคคลนั้นๆเพียงใด

Shelly Maynard (1975) (อ้างใน พิเชฐ อินโสภ ,2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข สุขเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

จากแนวคิดนี้ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการแล้วบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

2.3.3 ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

อารี เพชรสุต กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

กิตติมา ปรีดีดิลก กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

ล็อก (Lock) อ้างในนงลักษณ์ ประเทืองไพรศรี ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

ลูธาน (Luthan) อ้างในเอกชัย กี่สุขพันธ์ ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติ ที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของเหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร(เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์
 - สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
 - อุปกรณ์ และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย
2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขาประเภทของเขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์ การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

2.3.5 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆได้

อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆครบทุกประเด็นแล้วนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ซึ่งวิธีการวัดของ Likert สามารถวัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆและสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

พิเชฐ อินโสภ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อหนังสืออ่านเพิ่มเติม หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อการอ่านหนังสือเพิ่มเติม ในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจในลักษณะรูปเล่ม
- 2) ความพึงพอใจในภาพประกอบ
- 3) ความพึงพอใจในเนื้อหา
- 4) ความพึงพอใจในการใช้ภาษา
- 5) ความพึงพอใจในแนวคิดริเริ่มของผู้เขียน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องพื้นที่ อบต.มหาสวัสดิ์

ประวัติชุมชน ตำบลมหาสวัสดิ์

เมื่อประมาณ พ.ศ.2300-2385 มีการอพยพของจีนเข้ามาในประเทศไทยซึ่งนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีคนจีนอพยพเข้ามาหาแหล่งที่ทำมาหากิน รับจ้างหรือนำเรือมาขึ้นบกที่นี่ ซึ่งกลายเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อพื้นฐานอาชีพของชุมชน และคนจีนที่อพยพเข้ามา ก็กลายเป็นแรงงานสำคัญในระบบการค้า และอุตสาหกรรม คนจีนได้ไปเป็นกรรมกรรับจ้างทั่วประเทศโดยมีคนไทยเป็นเจ้านาย

พ.ศ. 2398-2403 สมัยรัชกาลที่ 4 โดยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระประสงค์ที่จะเสด็จไปนมัสการองค์พระปฐมเจดีย์จึงได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาทิพากรวงศ์มหาโกษาธิบดี (ขำ บุนนาค) เริ่มขุดคลองในปี พ.ศ. 2398 และขุดคลองเสร็จในปี พ.ศ. 2403 คลองมหาสวัสดิ์เป็นคลองขุดขนาดกว้าง 7 วา ลึก 6 ศอก ยาว 27 กิโลเมตร เริ่มต้นจากคลองบางกอกน้อย ริมวัดชัยพฤกษ์มาลาไปออกแม่น้ำท่าจีนตรงบริเวณเหนือศาลเจ้าสุบิน ต.จิวราย อ.นครชัยศรี ขุดเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2403 หมดเงินค่าจ้างขุดไปทั้งสิ้น 1,101 ชั่ง 10 ตำลึง และทุกระยะ 4 กิโลเมตร ทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างศาลาริมคลอง ซึ่งต่อมาเรียกชื่อต่างๆ กันไป เช่น ศาลาธรรมสพน์ กล่าวกันว่าเป็นศาลาที่ตั้งศพเพื่อทำพิธี ฌาปนกิจ ศาลาชา (ตั้งอยู่บริเวณหมู่ 5 ตำบลศาลาชา ปัจจุบัน) มีจารึกตำรายา จึงเรียก ศาลาชา จากคำบอกเล่ากล่าวว่า เป็นศาลาที่ชาวบ้านสร้างไว้รมน้ำโดยไม่ได้ยกพื้นขึ้นเป็นศาลาที่เป็นพื้นดิน และมีหลังคาสูง จึงเรียกว่า

ศาลาหิน ส่วนศาลาอื่นๆ ก็เช่น ศาลาณกระจอก เป็นต้น เหตุผลสำคัญในการขุดคลองมหา
 สวัสดิ์ที่ปรากฏอยู่ในพระราชหัตถเลขา ฉบับที่ 1 ว่า “เพื่อใช้เป็นเส้นทางหลักในการเสด็จพระ
 ราชดำเนินไปพระปฐมเจดีย์ และเป็นคลองเปิดให้เป็นนาสำหรับแจกพระเจ้าลูกยาเธอ” ส่วนที่
 ปรากฏในอัครานุกรมภูมิศาสตร์ไทย (เล่มที่ 4 หน้า 1174 ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 ปี พ.ศ.2521) ว่า
 “เป็นคลองสำหรับเสด็จพระราชดำเนินไปพระปฐมเจดีย์ โดยไปต่อคลองเจดีย์บูชา และเปิดที่
 สองฝั่งซึ่งเป็นป่าพงที่ว่างให้เป็นนา มีประตุน้ำ และประตูระบายน้ำฉิมพลีทางด้านคลอง
 บางกอกน้อย ห่างจากปากคลองเข้ามา 8 กิโลเมตร และประตุน้ำมหาสวัสดิ์ที่ปากคลองด้าน
 แม่น้ำนครชัยศรี ห่างจากสถานีจิวรายไปทางทิศตะวันออก 1 กิโลเมตร

คลองมหาสวัสดิ์นี้จัดว่าเป็นเส้นทางลำเลียงสินค้าที่สำคัญระหว่างแม่น้ำ
 เจ้าพระยากับแม่น้ำท่าจีนเป็นเวลานาน สินค้าส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าว อ้อย น้ำตาล ซึ่งผลิตได้จาก
 พื้นที่ลุ่มแม่น้ำนครชัยศรี และเป็นสินค้าออกที่สำคัญด้วย ซึ่งจากคำบอกเล่าของคนเก่าแก่ใน
 พื้นที่ว่าแต่เดิมคลองมหาสวัสดิ์มีเรือใหญ่ผ่านเข้า ออกอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรือบรรทุก
 ข้าว อ้อย และน้ำตาล

สิ่งที่ตามมาพร้อมกับการขุดคลองมหาสวัสดิ์คือ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้า
 เจ้าอยู่หัวทรงจับจองที่ดินสองฝั่งคลองมหาสวัสดิ์ และให้จัดทำฝักระวางที่ดินขึ้น แบ่งเนื้อที่
 ออกเป็นแปลงๆ มีทั้งหมด 47 แปลง รวมเนื้อที่กว่า 2 หมื่นไร่ เพื่อแบ่งให้กับพระราชโอรส และ
 พระราชธิดาทุกพระองค์ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เรียกว่า นายกอง คอยดูแลเก็บผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

ปี พ.ศ. 2420 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้เสด็จผ่าน
 คลองมหาสวัสดิ์ เพื่อไปทROY และพบว่ากลางคลองมีลักษณะดินเงินจึงได้โปรดเกล้าฯ ให้
 ขุดคลองทวีวัฒนา ในปี พ.ศ. 2521 รถไปทางใต้ให้สร้างรถไฟสายใต้ จากสถานีบางกอกน้อย
 ไปเพชรบุรี และเปิดเดินรถใน พ.ศ. 2446 มีสถานีรถไฟ 3 แห่ง คือ สถานี ศาลา สถานีวัด
 สุวรรณ และสถานีคลองมหาสวัสดิ์ เป็นการเปิดเส้นทางคมนาคมใหม่ของพื้นที่นี้

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้มีการขุดคลองโดยใช้เครื่องจักรเข้ามาช่วยให้มีความกว้าง
 และลึกมากขึ้น

หลังจากนั้นได้มีการสร้างโรงเรียนบ้านคลองมหาสวัสดิ์โดยมีนายอำเภอ นครชัยศรี
 ร่วมกับชาวบ้านได้ขอเช่าที่ดินจากทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 6 งาน และมีการรับ
 บริจาคเนื้อที่จากชาวบ้านใกล้เคียงเพื่อจัดตั้งเป็นโรงเรียน

และได้มีการแต่งตั้งกำนันเป็นครั้งแรก กำนันแดง ไทยนิคมเป็นกำนันคนแรกของ
 ตำบลมหาสวัสดิ์ ในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็นขุนมหาสวัสดิ์ ต่อมา
 กำนันขาว ไทยนิคม ซึ่งเป็นบุตรได้เป็นกำนันคนต่อมา และตามด้วยกำนันเขียว ไทยนิคม และ
 เริ่มมีผู้ใหญ่บ้านเป็นครั้งแรก โดยก่อนหน้านี้จะเป็นการอยู่ร่วมกันแบบพี่ แบบน้อง ให้การ
 ช่วยเหลือกันในกลุ่มเพื่อนบ้าน และบุคคลในชุมชนคนไหนที่มีบทบาทช่วยเหลือชุมชน และมี

ลักษณะของความเป็นผู้นำก็จะได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนนั้น และกลายเป็นผู้นำของชุมชนโดยปริยาย และต่อมาเริ่มมีการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน โดยการให้คนในชุมชนยกมือให้คะแนนเสียงกับบุคคลที่ตนเองต้องการให้เป็นผู้นำ โดยผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายเจริญ สวัสดิ์มา คนที่สองคือ นายสุวรรณ สวัสดิ์แดง ทั้งสองคนนี้ใช้วิธีการยกมือให้คะแนนเสียง และดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านจนอายุครบ 60 ปี มาในปัจจุบันการเลือกตั้งแบบนี้ยกเลิกไป เมื่อมาถึงผู้ใหญ่คนที่ 3 (คนปัจจุบัน) คือ นางอาภรณ์ ช้อยประเสริฐ

ปี พ.ศ. 2485 ได้เกิดน้ำท่วมใหญ่ทั่วประเทศ คลองมหาสวัสดิ์ มีน้ำท่วมถึงทางรถไฟ ทุ่งนา และบ้านเรือน สัตว์เลี้ยงล้มตายเป็นจำนวนมาก การดำรงชีพลำบาก เหตุการณ์ดังกล่าวนำไปสู่การขุดคลองซอยในสมัยต่อมา

ปี พ.ศ. 2506 มีการร่างกฎหมายปฏิรูปที่ดินขึ้นมา เพื่อรองรับการปฏิรูปที่ดินจัดสรรที่ดินทำกินให้ประชาชน และประชาชนเริ่มมีการทำสวนผัก และผลไม้ ในสมัยรัชกาลที่ 9 ได้ไฟฟ้าเข้าหมู่บ้านเป็นครั้งแรกที่ตัวเมืองนครปฐม ประชาชนเริ่มนำเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวก และในปีเดียวกันนี้ได้มีการใช้นามสกุลเป็นครั้งแรกในประเทศไทยโดยพระองค์ทรงพระราชทานนามสกุลให้กับประชาชนในระแวกคลองมหาสวัสดิ์ทั้งหมด 68 นามสกุล ซึ่งจะพบคำว่า “สวัสดิ์” เข้ามาเกี่ยวข้องมาก เช่น สวัสดิ์โต สวัสดิ์มา สวัสดิ์กวัน เป็นต้น และในปีเดียวกันนี้ได้เริ่มมีการแข่งขันเรือพาย โดยจะเริ่มมีในช่วงเทศกาลออกพรรษา

ปี พ.ศ. 2518 สมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ได้มีการจัดสรรที่ดินทำกินให้ประชาชนทำกิน แต่ต้องเป็นการเช่าที่เพราะที่แถบนี้ส่วนใหญ่จะเป็นที่ของเชื้อพระวงศ์ และจะมีการเก็บค่าเช่าทุกปี โดยจะให้เป็นข้าวเปลือกประมาณ 5 ถัง/ไร่/ปี หากใครไม่ได้ทำนา ก็ให้ประมาณเงินตามราคาข้าวเปลือกส่งให้หลวง และในเรื่องการคมนาคมจะเปลี่ยนจากเรือพายเป็นเรือเครื่องในการเดินทาง

ปี พ.ศ. 2534 ได้มีระบบน้ำประปาบาดาลต่อเข้าถึงกันทุกบ้าน ซึ่งสะดวกในการใช้อุปโภคและบริโภค และในช่วงนี้ประชาชนที่ยึดอาชีพทำนาบางรายก็พอกินพอใช้ บางรายไม่พอ จึงหันมาปลูกเป็นนาบัว นาผักกระเฉด นาผักบุ้ง หรือเลี้ยงปลา ทำสวนผลไม้ เพราะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถเก็บผลผลิตได้ตลอดปี

ปี พ.ศ. 2536 มีโทรศัพท์เข้ามาในหมู่บ้าน ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วขึ้น และได้มีการจัดตั้งกองทุน กข.คจ. ในหมู่บ้านโดยให้ประชาชนกู้เงิน ไม่มีดอกเบี้ยเพื่อนำไปลงทุนในการประกอบอาชีพ ในปีต่อมาได้มีการเลือกตั้ง อบต. ในหมู่บ้านเพื่อเป็นตัวแทนของท้องถิ่น นำปัญหาไปเสนอ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับทางราชการ

ปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตัดถนนในหมู่บ้านคู่นานคลองมหาสวัสดิ์ก่อให้เกิดการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ต่อมาปี พ.ศ. 2544 ได้มีการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านละหนึ่งล้านบาทเพื่อให้ประชาชนในหมู่บ้านได้กู้เงินในอัตราดอกเบี้ยที่ถูก เพื่อไปประกอบอาชีพ

2.4.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one-stop service) ของสำนักงานกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความถี่ในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 71 มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือร้อยละ 29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ตัวแปรอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่พบความแตกต่าง

ธนธิป สุมาลัย (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ

ด้านสภาพแวดล้อมมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของการบริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของผู้รับบริการกับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของการบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ ประเภทของการบริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ สำหรับระดับการศึกษา และอาชีพของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรพบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิฐานะ ประเภทของการบริการที่จะใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการหับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน และพบว่าอายุ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ปริญญา นิวัฒนากุล (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาค มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ไปใช้บริการพบว่า เวลาที่ไปใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจกระบวนการบริการตามภารกิจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ของประชาชนผู้ใช้บริการ และร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ในตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รายละเอียดในการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ และการศึกษาเชิงลึก เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ปี 2551 โดยการศึกษาเชิงสำรวจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ทีมวิจัยสร้างขึ้น และได้จากการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ใช้บริการ และได้เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน 2551

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ โดยมีประชากรทั้ง 4 หมู่ จำนวน 6,482 คน ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่าที่ยอมรับได้ .05 จำนวนหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมได้จำนวน 370 คน

กลุ่มตัวอย่าง	หมู่บ้าน			
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ บริการและร่วมกิจกรรม กับ อบต. มหาสวัสดิ์ จำนวน 4 หมู่บ้าน	(1)	(2)	(3)	(4)
	บ้านศาลา นกระจอก	บ้านคลอง มหาสวัสดิ์	บ้านศาลา ดิน	บ้านคลอง ไย
	92	92	92	94
รวม 370 คน				

1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา

(1) พื้นที่ศึกษาในเขต อบต.มหาสวัสดิ์ ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ 1 บ้านศาลา นกระจอก
- หมู่ 2 บ้านคลองมหาสวัสดิ์
- หมู่ 3 บ้านศาลา ดิน
- หมู่ 4 บ้านคลองไย

(2) ประชาชนศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มารับการบริการจากการให้บริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จำนวน 6,482 คน

(3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- แบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ
- แนวการสังเกตและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ และกระบวนการเวทีประชุม
- กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารประกอบ
- กรอบการบันทึกข้อมูลภาพ เสียง ระหว่างการเก็บข้อมูล
- แนวสังเคราะห์การประชุมกลุ่ม
- เครื่องบันทึกเสียง

(4) ระยะเวลาในการดำเนินการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
(1) ประชุมทีมการประเมิน	2 กันยายน
(2) ประชุมร่วม อบต.มหาสวัสดิ์ - พัฒนาประเด็น - เอกสารเบื้องต้น (จาก อบต.)	3 กันยายน
(3) พัฒนาเครื่องมือ และวิธีการเก็บข้อมูล โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชาชนในท้องถิ่น และนัดหมายการเก็บข้อมูล	6 กันยายน
(4) พัฒนาศักยภาพทีมและเครือข่ายประเมินตนเองอย่างมีส่วนร่วมเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล	12 กันยายน
(5) เก็บรวบรวมข้อมูล	13-14 กันยายน
(6) วิเคราะห์ และเขียนรายงานขั้นต้น	15-17 กันยายน
(7) นำเสนอเวทีชุมชนเพื่ออภิปราย และสรุปรายงานขั้นสุดท้าย	22 กันยายน
(8) เขียนรายงานขั้นสุดท้าย	29 กันยายน

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สังเคราะห์จากเอกสาร ข้อมูลเชิงคุณภาพ (กระบวนการกลุ่ม การสัมภาษณ์)
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ
- การสังเกตและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ และกระบวนการเวทีประชุม
- การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารประกอบ
- การบันทึกข้อมูลภาพ เสียง ระหว่างการเก็บข้อมูล
- การสังเคราะห์การประชุมกลุ่ม
- เครื่องบันทึกเสียง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสนทนากลุ่ม ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีส่วนในการใช้บริการของ อบต.มหาสวัสดิ์ เข้าร่วมการสนทนา

2. การสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
- ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.มหาสวัสดิ์

วิธีการให้คะแนน โดยกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมด ใช้โปรแกรม SPSS/PC+ ในการวิเคราะห์ เมื่อคำนวณค่าต่างๆข้างต้นแล้ว จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง ในการแปลความโดยใช้ลำดับชั้นการประมาณค่า ดังนี้คือ

- 4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์สูงมาก
- 3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์มาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง หรือพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำ
- 1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำมาก

3. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มที่มีกิจกรรมอยู่แล้วในตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งหมด 8 กลุ่มด้วยกัน

1) ชมรมผู้สูงอายุ

2) กลุ่มการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การสร้างการเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของชุมชน

- 3) กลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์
- 4) กลุ่มกิจกรรมเยาวชน “ศาลาдин”
- 5) กลุ่มการส่งเสริมกิจกรรมประชาคม หมู่บ้าน อสม. และงานแนวจิตอาสา
- 6) กลุ่มกิจกรรมด้านอาชีพและการสร้างรายได้ของครอบครัว
- 7) กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังชุมชนในหมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเกิดขึ้นใหม่
- 8) วัดมหาสวัสดิ์นาคพุดาราม

โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์/ถอดบทเรียน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของประชาชน และชุมชนต่อการบริการของ อบต.มหาสวัสดิ์ ต่อ (กิจกรรม/ชมรม/กลุ่ม) เป็นอย่างไร?
- 2) สิ่งที่ทำให้กลุ่มคนของ อบต. และเครือข่าย สร้างความพึงพอใจ แก่ประชาชน และชุมชนในเรื่องใดเป็นอย่างดี คืออะไร?
- 3) กลุ่มคนของ อบต. และเครือข่าย ที่มีบทบาท และทำให้เกิด ความประทับใจประกอบด้วยใครบ้าง ดำเนินการอย่างไร เมื่อไหร่ ประทับใจอย่างไร?
- 4) สิ่งที่เป็น ปัญหา/อุปสรรค ต่อการบริการและการทำกิจกรรม เรื่องที่ทำให้ประชาชน ชุมชนพึงพอใจคืออะไร?
4. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามเป้าหมายแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องแม่นยำ
5. ตรวจสอบให้คะแนน และลงรหัสเตรียมข้อมูล เพื่อนำไปคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
6. สังเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.5 ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- ประชุมทีมการประเมิน



ภาพประกอบ 1 ปลัดนรบดี ขยันหา และทีมจากมหาวิทยาลัยมหิดล

■ รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสนทนากลุ่ม ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีส่วนในการใช้บริการของ อบต.มหาสวัสดิ์



ภาพประกอบ 2 และ 3 อาจารย์ ดร.วิรัตน์ คำศรีจันทร์ ชวนคุยในเวทีสนทนากลุ่ม ระดมสมอง เพื่อพัฒนารอบการประเมินอย่างมีส่วนร่วม



ภาพประกอบ 4 สมาชิกร่วมแสดงความคิดเห็นเครื่องมือการประเมิน

- พัฒนาเครื่องมือ และวิธีการเก็บข้อมูล โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชาชนในท้องถิ่น และนัดหมายการเก็บข้อมูล



ภาพประกอบ 5 และ 6 ประชุมพัฒนาเครื่องมือ



ภาพประกอบ 7 8 9 และ 10 พัฒนทิม พัฒนาเครื่องมือ





ภาพประกอบ 11 และ 12 พัฒนาทีมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม
โดยใช้ Mind Mapping ในการเก็บประเด็น



ภาพประกอบ 13 และ 14 นำเสนอผลงาน



ภาพประกอบ 15 และ 16 ตรวจสอบเครื่องมือ

- เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม



ภาพประกอบ 17 และ 18 เตรียมตัวลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล



ภาพประกอบ 19 และ 20 วางแผนลงพื้นที่



ภาพประกอบ 21 และ 22 หมู่บ้านเอื้ออาทร



ภาพประกอบ 23 และ 24 ชุมชนหลังสถานีรถไฟมหาสวัสดิ์



ภาพประกอบ 25 และ 26 ชุมชนริมคลองมหาสวัสดิ์

- เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Thematic analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจกระบวนการบริการตามภารกิจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ของประชาชนผู้ใช้บริการและร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

เพื่อความเข้าใจในการอ่านผลการวิเคราะห์ และการแปลความหมาย ข้อกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	28.6
หญิง	264	71.4

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 เป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
<20	14	4.1
20-29	68	18.4
30-39	105	28.4
40-49	95	25.7
>50	87	23.5

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่าอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

และจากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีมากถึง 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ส่วนกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 20 ปี มีน้อยที่สุด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา

ศาสนา (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
ศาสนาพุทธ	366	98.9
ศาสนาคริสต์	3	.8
ศาสนาอิสลาม	1	.3

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา พบว่า นับถือศาสนาพุทธ มีจำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .8 นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
โสด	97	26.2
สมรส	246	66.5
หม้าย-หย่าร้าง	20	5.4
แยกกันอยู่	7	1.9

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 สมรสแล้ว จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 หม้าย-หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และแยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	7	1.9
นักศึกษา	20	5.4
รับราชการ	59	15.9
เกษตรกร	12	3.2
ค้าขาย	93	25.1
รับจ้าง	131	34.4
อื่นๆ	48	13.0

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า เป็นนักเรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 รับราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 เกษตรกร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 อาชีพค้าขาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อาชีพรับจ้าง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และอื่นๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	28	7.6
ประถมศึกษา	88	23.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	20.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	15.7
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	35	9.5
ปริญญาตรี	61	16.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	23	6.2
อื่นๆ	1	.3

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 เรียนในระดับประถมศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
1	8	2.2
2	91	24.6
3	74	20.0
4	94	25.4
5	44	11.9
6	41	11.1
7	12	3.2
8	5	1.4
9	1	.3

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสมาชิกในครัวเรือน พบว่า มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 คน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 มีสมาชิกในครัวเรือน 2 คน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีสมาชิกในครัวเรือน 3 คน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 มีสมาชิกในครัวเรือน 5 คน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 มีสมาชิกใน

ครัวเรือน 6 คน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 มีสมาชิกในครัวเรือน 7 คน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 มีสมาชิกในครัวเรือน 8 คน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีสมาชิกในครัวเรือน 2 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ .3

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	36	9.7
ต่ำกว่า 4,000 บาท	11	3.0
4,001-8,000 บาท	147	39.7
8,001-12,000 บาท	112	30.3
12,001-15,000 บาท	25	6.8
มากกว่า 15,000 บาท	39	10.5

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้จากอาชีพต่อเดือน พบว่า ไม่มีรายได้ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 รายได้ 4,001-8,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีรายได้ 8,001-12,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีรายได้ 12,001-15,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่พักอาศัย

หมู่ที่ (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ 1 บ้านศาลานกระจอก	92	24.9
หมู่ 2 บ้านคลองมหาสวัสดิ์	92	24.9
หมู่ 3 บ้านศาลาดิน	92	24.9
หมู่ 4 บ้านคลองโยง	94	25.3

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่พักอาศัย พบว่า พักอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 หมู่ที่ 2 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 หมู่ที่ 3 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และหมู่ที่ 4 จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ระยะเวลา (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
0-5 ปี	222	60.0
5-10 ปี	77	20.8
มากกว่า 10 ปี	55	14.9

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ระหว่าง 0-5 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 จำนวน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 มากกว่า 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อเดือน

จำนวน ครั้ง/เดือน (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
1	77	20.8
2	13	3.5
3	7	1.9
4	1	.3
8	2	.5
10	8	2.2

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อเดือน จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รับบริการจำนวน 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 รับบริการจำนวน 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 มารับบริการจำนวน 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 มารับบริการจำนวน 8 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5 มารับบริการจำนวน 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อปี

จำนวน ครั้ง/ปี (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
1	219	59.2
2	31	8.4
3	19	5.1
4	10	2.7
5	2	.5
6	1	.3
10	1	.3

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อปี จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รับบริการจำนวน 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 รับบริการจำนวน 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 มารับบริการจำนวน 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 มารับบริการจำนวน 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 มารับบริการจำนวน 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3

ตารางที่ 13 จำนวนประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักจะมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ช่วงเวลา (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
8.30 น. - 10.00 น.	168	45.4
10.01 น. - 12.00 น.	61	16.5
12.01 น.-13.00 น.	2	.5
13.01 น. - 14.00 น.	8	2.2
14.01 น. - 16.30 น.	20	5.4
ช่วงเวลาที่ตนเองสะดวก	80	21.6

จากตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของประชากรผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักจะมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ พบว่าประชากรจะมารับบริการที่ อบต.มหาสวัสดิ์ในช่วงเวลา 8.30 น. - 10.00 น. มากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 ส่วนในช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. มีผู้มารับบริการจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงเวลา 12.01 น.-13.00 น. จะมารับบริการจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5 มารับบริการ

ในช่วงเวลา 13.01 น. - 14.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ช่วงเวลา 14.01 น. - 16.30 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และมารับบริการในช่วงเวลาที่ตนเองสะดวก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

ตารางที่ 14 ความถี่ประชากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

กิจกรรม (n = 370)	ความถี่
(1) กิจกรรมผู้สูงอายุ	79
(2) กิจกรรมเยี่ยมบ้าน	89
(3) การรับชำระภาษี	74
(4) กิจกรรมงานตามประเพณี	166
(5) การให้บริการผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์	20
(6) กิจกรรมเยาวชน	21
(7) การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก	53
(8) กิจกรรมประชาคมหมู่บ้าน	39
(9) การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และควบคุมอาคาร	4
(10) กิจกรรมหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่	59
(11) อื่นๆ	23

จากตารางที่ 14 แสดงความถี่ประชากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์พบว่ากิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมมากที่สุดได้แก่กิจกรรมตามประเพณี ซึ่งผู้ตอบสอบถามระบุถึง 166 ราย รองลงมาได้แก่กิจกรรมการเยี่ยมบ้าน และกิจกรรมผู้สูงอายุตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าใช้บริการน้อยที่สุดคือการรับบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและควบคุมอาคารมีจำนวน 4 ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์คณะผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของ Likert Scale ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านบุคลากร

ข้อคำถาม	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		$\bar{X}$	S.D.
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
ด้านบุคลากร												
(1) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	37	10.0	333	90.0	-	-	-	-	-	-	4.10	.30
(2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย	74	20.0	295	79.7	1	.3	-	-	-	-	4.19	.40
(3) มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	111	30.0	258	69.7	1	.3	-	-	-	-	4.29	.46
(4) ความสุภาพ อุ่มเอี่ยมแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	259	70.0	110	29.7	1	.3	-	-	-	-	4.69	.46
(5) ความเต็มใจให้บริการกระตือรือร้น เอาใจใส่	149	40.3	220	59.5	1	.3	-	-	-	-	4.40	.49
(6) การช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดีในสำนักงาน	148	40.0	222	60.0	1	.3	-	-	-	-	4.40	.49
(7) ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	222	60.0	148	40.0	-	-	-	-	-	-	4.60	.49
รวม											4.43	.31

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านบุคลากรพบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสุภาพ อุ่มเอี่ยมแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนน 4.69 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพออยู่ที่ระดับ 4.10 นั่นคือความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในภาพรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรได้คะแนนความพึงพอใจ 4.43 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		$\bar{X}$	S.D.
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก												
สะดวก												
(1) ความสะอาดของหน่วยบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย	148	40.0	222	60.0	-	-	-	-	-	-	4.40	.49
(2) พื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดี	149	40.3	221	59.7	-	-	-	-	-	-	4.40	.49
(3) ความเหมาะสมของแสงสว่าง	113	30.5	257	69.5	-	-	-	-	-	-	4.30	.46
(4) มีพื้นที่พักรอระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรม	75	20.3	295	79.7	-	-	-	-	-	-	4.20	.40
(5) ระบบรักษาความปลอดภัย	38	10.3	332	89.7	-	-	-	-	-	-	4.10	.30
(6) ความเหมาะสมของการจัดการพื้นที่ในสำนักงาน	184	49.7	166	44.9	20	5.4	-	-	-	-	4.44	.59
(7) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	114	30.8	256	69.2	-	-	-	-	-	-	4.30	.46
รวม											4.30	.32

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการ เป็นระเบียบเรียบร้อย และพื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดีได้คะแนนพึงพอใจ 4.40 นั้นหมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือระบบรักษาความปลอดภัยได้คะแนน 4.10 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนภาพรวมของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการเท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อคำถาม	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		$\bar{X}$	S.D.
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
ด้านกระบวนการการให้บริการ												
(1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	259	79.7	75	20.3	-	-	-	-	-	-	4.79	.46
(2) มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร	112	30.3	258	69.7	-	-	-	-	-	-	4.30	.50
(3) การจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	183	49.5	187	50.5	-	-	-	-	-	-	4.49	.40
(4) มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ	74	20.0	296	80.0	-	-	-	-	-	-	4.20	.49
(5) ความสะดวกในการให้บริการ	221	59.7	149	40.3	-	-	-	-	-	-	4.59	.50
(6) ความทันสมัยของการให้บริการ	186	50.3	183	49.5	1	.3	-	-	-	-	4.50	.48
(7) ระยะเวลาให้บริการรวดเร็วเหมาะสม	224	60.5	146	39.5	-	-	-	-	-	-	4.60	.48
รวม											4.49	.25

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการ คะแนนพึงพอใจสูงสุดได้แก่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากเท่ากับ 4.79 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือมีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร เท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการเท่ากับ 4.49 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากตารางที่ 18 ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ 3 กิจกรรม ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ในอนาคต) (4.28) การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก (4.13) และการให้การสนับสนุน-ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (4.18) ส่วนกิจกรรมที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการอยู่และได้คะแนนน้อยที่สุดคือกิจกรรมโครงการการให้บริการ Internet ประจำตำบล มีความพึงพอใจปานกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

โครงการการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานท้องถิ่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เกิดจากความมือขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ร่วมกับ สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้นอกจากจะเป็นการประเมินตนเองของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วยังถือได้ว่าเป็นเสียงสะท้อนเพื่อการพัฒนาปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เพื่อรองรับการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์สำคัญ ได้แก่

1. ศึกษาความพึงพอใจกระบวนการงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
2. ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
3. ศึกษาความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
4. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยพบว่าศึกษาความพึงพอใจกระบวนการงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ด้านบุคลากรพบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนน 4.69 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพออยู่ที่ระดับ 4.10 นั่นคือความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แต่ในภาพรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรได้คะแนนความพึงพอใจ 4.43 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการ เป็นระเบียบเรียบร้อย และพื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดีได้คะแนนพึงพอใจ 4.40 นั้นหมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือระบบรักษาความปลอดภัยได้คะแนน 4.10 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนภาพรวมของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการเท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการ คะแนนพึงพอใจสูงสุดได้แก่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากเท่ากับ 4.79 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือมีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร เท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการเท่ากับ 4.49 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ 3 กิจกรรม ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ในอนาคต) (4.28) การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก (4.13) และการให้การสนับสนุน-ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (4.18) ส่วนกิจกรรมที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการอยู่และได้คะแนนน้อยที่สุดคือกิจกรรมโครงการการให้บริการ Internet ประจำตำบล มีความพึงพอใจปานกลาง

5.3 อภิปรายผล

5.3.1 ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า คะแนนความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนน 4.69 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพออยู่ที่ระดับ 4.10 นั่นคือความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในภาพรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรได้คะแนนความพึงพอใจ 4.43 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย และพื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดีได้คะแนนพึงพอใจ 4.40 นั้นหมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือระบบรักษาความปลอดภัยได้คะแนน 4.10 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนภาพรวมของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความสะอาดของหน่วยบริการเท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

5.3.3 ด้านกระบวนการให้บริการ คะแนนพึงพอใจสูงสุดได้แก่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากเท่ากับ 4.79 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือมีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร เท่ากับ 4.30 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ด้านกระบวนการให้บริการเท่ากับ 4.49 นั้นหมายถึงมีความพึงพอใจมาก และมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการศึกษาดังกล่าวทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของเกสรภรณ์ สัตยาชัย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one-stop service) ของสำนักงานกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน (3) ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (4) ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

5.3.4 ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ 3 กิจกรรม ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ในอนาคต) (4.28) การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก (4.13) และ

การให้การสนับสนุน-ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (4.18) ส่วนกิจกรรมที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการอยู่และได้คะแนนน้อยที่สุดคือกิจกรรมโครงการการให้บริการ Internet ประจำตำบล มีความพึงพอใจปานกลาง การศึกษาครั้งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของปรัชญา จันทราภัย (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานครที่พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน และพบว่าอายุ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ควรส่งเสริมการร่วมกลุ่ม เครือข่าย และพัฒนาศักยภาพของประชาคมหมู่บ้าน ความร่วมมือระหว่างองค์กรเป็นทางการ กับองค์กรไม่เป็นทางการในหมู่บ้าน ให้มีประสิทธิภาพเข้มแข็ง มีระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดำรงปัญหา ความต้องการของประชาชน กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ โดยพัฒนาจากประชาคมหมู่บ้าน ถึงระดับประชาคมตำบล เพื่อเป็นกลไกในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การติดตาม และตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ โดยมีการรับรองและปฏิบัติภารกิจร่วมกันระหว่างประชาคมในตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งนี้ ให้มีกระบวนการสรรหาตัวแทนภาคประชาคมที่มาจากกลุ่มต่าง ๆ ในท้องถิ่น ได้แก่ ตัวแทนเด็ก เยาวชน สตรี คนชรา ภูมิปัญญาท้องถิ่น อสม. กลุ่มอาชีพสาขาต่าง ๆ ในชุมชน ฯลฯ

(2) ควรมีกระบวนการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ สมาชิก อบต. และชาวบ้าน ให้เกิดรู้สึกเป็นเจ้าของ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ร่วมกัน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนา ไม่ต้องการเพียงแค่โครงสร้างพื้นฐาน แต่จะมีแผนและการจัดสรรงบประมาณที่ครอบคลุมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม เช่น การสร้างจิตสำนึกเยาวชนในการทิ้งขยะ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แผนงานตามภารกิจหน้าที่ การพัฒนาศักยภาพคน อาชีพ ฝีมือแรงงาน การพัฒนาโรงเรียน การศึกษา มีการเสริมสร้างศักยภาพความรู้ ความเข้าใจ การทำงานเป็นทีม การประสานงานที่ดี การทำงานอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำ การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) เป็นต้น

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ควรจัดสรรงบประมาณให้มีสัดส่วนครอบคลุมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน และ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น เด็ก เยาวชน สตรี

คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง ฯลฯ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประเพณี วัฒนธรรม การศึกษา สุขภาพ และการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้แก่บุคลากรต่าง ๆ โดยจัดให้มีคณะทำงานด้านต่าง ๆ และสนับสนุนให้สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ได้ปฏิบัติ และมีงบประมาณสนับสนุนในแต่ละด้าน

(4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล กับ การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในหลาย ๆ กลุ่ม รวมทั้งมี การจัดทำแผนและงบประมาณไว้รองรับอย่างเป็นจริง

(5) การบริหารจัดการต้องมุ่งไปสู่ยุทธศาสตร์ ร่วมคิด ร่วมรับฟังความคิดเห็น ร่วมทำ ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมตรวจสอบ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมภาคภูมิใจ โดยยึดหลักความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่ให้ไว้กับ ชาวบ้าน หรือชุมชนด้วยความจริงใจ

(6) การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารในท้องถิ่น ผ่านทางเวทีประชาคมตำบล หอกระจายข่าว ป้ายนิเทศหมู่บ้าน อสม. หรือช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ อย่างทั่วถึง

5.4.2 ข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน

(1) คณะกรรมการบริหาร อบต. และสมาชิก อบต. ควรมีการประสานงาน การปรึกษาหารือ การจัดความสัมพันธ์ และแบ่งภาระหน้าที่กับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ คณะกรรมการหมู่บ้าน ในการสร้างความใกล้ชิด และพัฒนาชุมชน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และเกิดการเกี่ยงกันทำหน้าที่ดูแลประชาชน

(3) ควรมีการประสานความร่วมมือ และบูรณาการ โครงการ กิจกรรม งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ รวมทั้ง ภาคประชาสังคมในการทำงาน เพื่อส่วนรวม ในพื้นที่ ตำบลมหาสวัสดิ์ โดยคำนึงถึงภาระ และเป้าหมายของกลุ่มต่าง ๆ และ ดำเนินการให้รวดเร็ว คล่องตัว ตามความต้องการของประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง

(4) การจัดทำโครงการร่วมระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และ หน่วยงานท้องถิ่นข้างเคียง เช่น อบต.หอมเกร็ด อบต.เจ็วราย อบต.ลานตากฟ้า ของอำเภอนครชัยศรี อบต.ศาลาया เทศบาลตำบลคลองโยง และเทศบาลตำบลศาลาया ของอำเภอยุทธมณฑล ควรมีการพิจารณา จัดทำโครงการที่สามารถเชื่อมโยงกันระหว่างตำบล หรือใน เขตพื้นที่ที่ทับซ้อนกัน เช่น โครงการขุดลอก คู คลอง ลำน้ำ การสร้างทำนบ ฝาย เพื่อการเกษตร การเก็บขยะมูลฝอย และสถานที่ทิ้งขยะหรือกำจัดขยะ สถานที่แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร หัตถกรรม โครงการค่ายเยาวชน งานประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และหน่วยงานข้างเคียง ควรร่วมกันจัดทำแผน และจัดสรรงบประมาณร่วมกัน

(5) ควรมีพนักงานที่มีพื้นฐานความสามารถทางกฎหมาย กฎ ระเบียบราชการ ที่ซับซ้อน หรือมีที่ปรึกษาทางกฎหมาย เพื่อป้องกันปัญหาทางนิติบัญญัติ อันจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง หรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในประชาคมท้องถิ่นมหาสวัสดิ์

5.4.3 โอกาสในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

สิ่งที่ท้าทายความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์อยู่ข้างหน้า มิใช่เพียงแต่การเสริมสร้างให้ อบต.มหาสวัสดิ์ ให้มีความเข้มแข็ง โดยการบริหารจัดการที่ดี หรือเพื่อให้สมาชิก และคณะผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ใน อบต.มหาสวัสดิ์ มีความรู้ความสามารถเท่านั้น แต่ อบต.มหาสวัสดิ์ ต้องถือว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีการระดมความคิด การแสวงหาความรู้ ความสามารถของประชาชน เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วม เกิดสำนึกร่วม เกิดความเสียสละ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนของเขา เพื่อบ้านเพื่อท้องถิ่นของเขา ร่วมแรงร่วมใจกันทำประโยชน์ให้ชุมชนส่วนรวม ทำหน้าที่ให้ชุมชนส่วนรวม มากกว่าการมีแต่คำนึงถึงสิทธิตนเอง คำนึงถึงข้อเรียกร้อง คิดถึงแต่การร้องขอ หรือการกดดันให้ อบต.ทำ หรือไม่ทำอะไร หรือการร้องขอพึ่งพิงจาก อบต.เพียงฝ่ายเดียว

สถานะการณ์ปัจจุบัน วิธีการคิดที่จะทำอะไรแบบรอหวังพึ่ง อบต. ร้องขอรับความช่วยเหลือจาก อบต.เพียงฝ่ายเดียว องค์การท้องถิ่นคงไปไม่รอดแน่ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติที่รัฐ หรือ องค์การท้องถิ่นอย่าง อบต. มีข้อจำกัดในหลาย ๆ ประการ ดังนั้น เป้าหมายหลักของการปกครองท้องถิ่นอย่าง อบต.มหาสวัสดิ์ ก็คือ ทำอย่างไรให้ชุมชนท้องถิ่นมหาสวัสดิ์ สามารถพึ่งตนเองได้ ด้วยพลังของคนในชุมชนท้องถิ่นมหาสวัสดิ์ ทั้งพลังทุนทรัพยากร และภูมิปัญญา และมาตรการที่จะสร้างคนและการแสวงหา ทุน รายได้ และทรัพยากรต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถของ อบต. มหาสวัสดิ์อยู่ไม่น้อย

โดยเฉพาะความคิด และวิธีคิดที่จะทำให้ปัจเจกชน หรือกลุ่มคนในท้องถิ่นมหาสวัสดิ์ รู้จักร่วมกัน ร่วมกัน พึ่งพิงกัน แล้วทำอะไรด้วยตนเองมากขึ้น แก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองมากขึ้น ถ้าทำอย่างนี้ได้ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ก็จะเป็นสนามฝึก หรือสนามทดลองให้ประชาชนคนท้องถิ่นมหาสวัสดิ์เกิด “ความสำนึกของความเป็นพลเมืองท้องถิ่นมหาสวัสดิ์” ซึ่งจะเป็นการสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นรากฐานประชาธิปไตย และประชาธิปไตยที่ว่่านี่ คือ ประชาธิปไตยที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเป็นเจ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง., พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2538
- กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข.ผลการศึกษารูปแบบทางเลือกการกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขสู่ อบต..นนทบุรี : สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข, 2541
- เกสรารักษ์ สัตยาชัย. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one-stop service) ของสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์(อ้างใน ในตระกูล มีชัย, 2538: 16) การกระจายอำนาจ.กรุงเทพมหานคร : บริษัทพีเรสจำกัด, 2538
- ธนธิป สุมาลัย. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ปรัชญา จันทราภักย์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ปริญญา นิวัฒนากุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ชลบุรี: สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี, 2546.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542
- พิเชฐ อินโสม. การสร้างหนังสือภาพการ์ตูนประกอบบทเรียนเรื่อง "ดิน" สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- วิจิตร อาวะกุล. การประเมินผลโครงการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอเชีย, 2537
- สมชาติ กิจยรรยง, อรรถวิทย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. 2539
- เอกสารประกอบ บรรยายสรุปโครงการจัดหัดนครปฐมพลประชาชน วันที่ 24 เมษายน 2551 ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ปี 2551
ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ร่วมกับสถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจงานบริการประชาชน และการเสริมพลังการพัฒนามีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้ มีจำนวน 4 หน้า ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
- ส่วนที่ 3** ประกอบด้วย 2 ส่วน
 - (1) ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
 - (2) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.มหาสวัสดิ์

หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ :

- (1) อาจารย์ ดร.วิรัตน์ คำศรีจันทร์ หรือ นายสนั่น ไชยเสน
 สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
 มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
 02 441 9040 ต่อ 58 หรือ 62
- (2) นายนรบดี ขยันหา
 ปลัด อบต.มหาสวัสดิ์
 สนง. อบต.มหาสวัสดิ์ โทร.034 299 525

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ปี 2551

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นข้อคิดเห็นที่เป็นภาพรวมของการบริหารทั้งหมด และจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ใน ☐ ที่ต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี ☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
- ศาสนา ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่นๆ.....
- สถานภาพการสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย-หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
- อาชีพ ☐ นักเรียน ☐ นักศึกษา ☐ รับราชการ ☐ เกษตรกร
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ อื่นๆ.....
- ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. ☐ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรีขึ้นไป ☐ อื่น ๆ.....
- มีสมาชิกในครัวเรือน คน
- รายได้จากอาชีพต่อเดือน ☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 4,000 บาท ☐ 4,001-8,000 บาท
☐ 8,001-12,000 บาท ☐ 12,001- 15,000- บาท ☐ มากกว่า 15,000 บาท
- ขณะนี้อาศัยอยู่หมู่ที่ ☐ หมู่ 1 ☐ หมู่ 2 ☐ หมู่ 3 ☐ หมู่ 4
- ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์นี้
☐ 0-5 ปี ☐ 5 - 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี
- ท่านมารับบริการที่ อบต.มหาสวัสดิ์ บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)
☐ จำนวน ครั้ง/ เดือน ☐ จำนวน..... ครั้ง/ปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่ อบต.มหาสวัสดิ์ ในช่วงเวลาใด
☐ 8.30 น. – 10.00 น. ☐ 10.01 น. – 12.00 น. ☐ 12.01 น.-13.00 น.
☐ 13.01 น. - 14.00 น. ☐ 14.01 น. - 16.30 น. ☐ ช่วงเวลาที่ตนเองสะดวก
- เคยร่วมกิจกรรมอะไรกับ อบต. บ้าง
☐ กิจกรรมผู้สูงอายุ ☐ กิจกรรมเยี่ยมบ้าน
☐ การรับชำระภาษี ☐ กิจกรรมงานตามประเพณี
☐ การให้บริการผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ☐ กิจกรรมเยาวชน
☐ การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก ☐ กิจกรรมประชาคมหมู่บ้าน
☐ การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ☐ กิจกรรมหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่
และควบคุมอาคาร

☐ อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ในฐานะประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้หัวข้อต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
3. มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
4. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
5. ความเต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น เอาใจใส่					
6. การช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดีในสำนักงาน					
7. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดของหน่วยบริการ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. พื้นที่หรือสำนักงานมีระบบระบายอากาศที่ดี					
3. ความเหมาะสมของแสงสว่าง					
4. มีพื้นที่พักระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรม					
5. ระบบรักษาความปลอดภัย					
6. ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ในสำนักงาน					
7. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร					
3. การจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ					
5. ความสะดวกในการให้บริการ					
6. ความทันสมัยของการให้บริการ					
7. ระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว เหมาะสม					

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการ

1. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ
2. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ปัจจุบันในพื้นที่ อบต. มหาสวัสดิ์ มีการให้บริการกิจกรรมและโครงการต่างๆ และจะมีการพัฒนาโครงการเพื่อให้บริการเพิ่มเติมอีกตามที่ประชาชนต้องการ ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจการให้บริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายตารางตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กิจกรรมผู้สูงอายุ					
2. การรับชำระภาษี					
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ในอนาคต)					
4 การให้บริการควบคุมไข้เลือดออก					
5. การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และควบคุมอาคาร					
6. กิจกรรมเยี่ยมบ้าน					
7. กิจกรรมงานตามประเพณี					
8. กิจกรรมเยาวชน					
9. กิจกรรมประชาคมหมู่บ้าน					
10. การให้การสนับสนุน-ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน					
11. การให้บริการผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์					
12. กิจกรรมหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่					
13. โครงการการให้บริการ Internet ประจำ อบต.					

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.มหาสวัสดิ์

1. โปรดระบุปัญหาในการดำเนินโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.

.....

.....

.....

2. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่จะป็นประโยชน์ต่อ อบต.มหาสวัสดิ์

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม