

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

#### 1.1 ด้านกายภาพ

##### ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และตำบลลุ่มสุม เป็นตำบล 1 ใน 7 ตำบล ในเขตอำเภอไทรโยค มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง คือ ตำบลศรีมงคล ตำบลสิงห์ ตำบลวังกระแจะ ตำบลท่าเสา และตำบลช่องสะเดา อำเภอเมืองกาญจนบุรี ตามรายละเอียด ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าเสา ตำบลสิงห์ ตำบลช่องสะเดา	อำเภอไทรโยค อำเภอไทรโยค อำเภอเมืองกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลศรีมงคล	อำเภอไทรโยค
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลสิงห์	อำเภอไทรโยค
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลวังกระแจะ	อำเภอไทรโยค

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค ประมาณ 2 กิโลเมตร อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 55 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 212 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 169 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 101,400 ไร่

ประวัติตำบลลุ่มสุม เดิมเป็นพื้นที่ที่อยู่ติดแม่น้ำแควน้อย ทำให้ราษฎรปลูกบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำ ซึ่งสมัยก่อนจะใช้การสัญจรทางน้ำ เนื่องจากยังไม่มีถนนในสมัยนั้นประกอบกับพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ลุ่ม ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังอยู่เป็นประจำทุกปี ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพการสานลุ่มเพื่อเป็นเครื่องมือในการจับปลา ครั้นยามน้ำลดก็เห็นสุมเป็นจำนวนมากอยู่ในลุ่ม จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลลุ่มสุม”

### ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุมมีลักษณะภูมิประเทศ 2 ประเภท

1. ประเภทที่ราบลุ่มลักษณะแอ่งกระทะมีภูเขาล้อมรอบและมีแม่น้ำแควน้อยไหลผ่าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3 4 5 6 7 8 10 และ 11
2. ประเภทที่ราบเชิงเขาสูง ประกอบด้วยหมู่ที่ 2 และ 9

### ทิศเหนือ

แนวเขตเริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 34630 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดผ่านทางรถไฟสายตะวันตก ตรงหน้าถ้าแสงจันทร์ บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 138632 ผ่านเขาหมา ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 156642 ขึ้นสันเขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 200677 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาช่องกระทิง สิ้นสุดที่เขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 รวมระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร

### ทิศตะวันออก

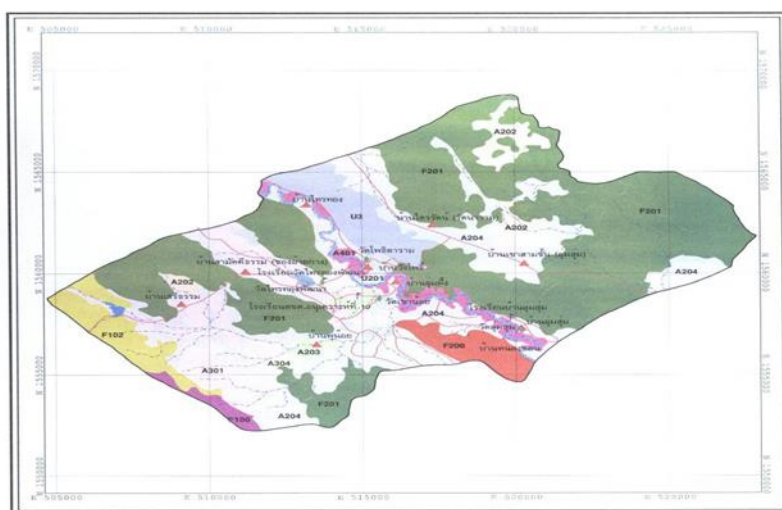
แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตัดตรงลงจากเขาช่องกระทิง ถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ตรงกิโลเมตร ที่ 24 + 500 เมตร บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 206602 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตัดตรงผ่านเขาท่าช้าง ผ่านทางรถไฟสายตะวันตก บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 215567 ถึงกึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 รวมระยะทางประมาณ 11.5 กิโลเมตร

### ทิศใต้

แนวเขตเริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตัดตรงผ่านเขาอ้ายเหือด ขึ้นเขาทุ่งตาคลอง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 163525 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตาคลอง ถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 155538 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตาคลอง ถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 143519 ไปทางทิศตะวันตก ตัดตรงขึ้นเขาโกรกหินแดง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 118518 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามสันเขาโกรกหินแดง สิ้นสุดที่สันเขาโกรกหินแดง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 068565 รวมระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร

### ทิศตะวันตก

แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาโกรกหินแดง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 068565 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามสันเขาโกรกหินแดง ถึงสันเขาข้างพี บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 047615 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาข้างพี ถึงเขาอ้ายกาง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 095603 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดตรงผ่านเขากวาง ลงแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 134630 รวมระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร



แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม  
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

### ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลลุ่มลุ่มมีลักษณะอากาศแบบร้อนชื้น

### ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม มีสภาพดิน เป็นดินปนทราย และดินปนลูกรัง

### ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแควน้อย และมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่อีกจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำไทรทอง และอ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม พร้อมทั้งมีสระน้ำสาธารณะทุกหมู่บ้าน และยังมีลำห้วยลุ่มลุ่มใหญ่ไหลผ่านหลายหมู่บ้านในเขตพื้นที่

### ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลลุ่มสุ่ม มีป่าไม้ที่มีลักษณะป่าเบญจพันธุ์ ไม้ไม่หลากหลายชนิด และมีป่าไผ่ จำนวนมาก ซึ่งเป็นแหล่งอาหารของประชาชนในพื้นที่

### 1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

#### เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีจำนวนหมู่บ้านในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น นายโยธิน จันทร์ที	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 080-0212877
หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง นางกมลพร สุริยะวงษ์	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 085-2927800
หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน นายสมโชค คนตรง	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 080-6606475
หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม นางสาวลาวัลย์ มะเจียจกร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 084-5706792
หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง นายทวิช วงค์นรินทร์	ตำบลลุ่มสุ่ม กำนันตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 084-8019934
หมู่ที่ 7	บ้านพุน้อย นายจรัสพัฒน์ ไทรโยควิจิตร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 089-9123502
หมู่ที่ 8	บ้านเสรีธรรม นายพรเทพ คำสิงห์	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 061-5342568
หมู่ที่ 9	บ้านไตรรัตน์ นายเอนก อ่อนช้อย	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 064-9545965
หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม นายมานัส มะม่วงชุม	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 080-0643856
หมู่ที่ 11	บ้านหินงามพุลู นายสมชัย ท่าผา	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 092-7895298

### การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (มาตรา 43) ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 โดยมีผู้บริหารดังต่อไปนี้

1. นายสมศักดิ์ สุริยะวงษ์ กำนันตำบลลุ่มสุ่ม  
เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง)คนแรก และได้เปลี่ยนเป็น นายกองคการ  
บริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
2. นายอุบล มณีวรรณ  
เป็น นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
3. นายพงษ์สิทธิ์ ตรรก์ชวงศ์  
เป็น นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม  
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2543 – วันที่ 9 มิถุนายน 2547
4. นายเกรียงศักดิ์ อัมพรจินดารัตน์  
เป็น นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม  
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2548 – วันที่ 8 มกราคม 2552
5. นายธรรนันดร อุดมสินคำ  
เป็น นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม  
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2552 – วันที่ 4 มีนาคม 2554
6. ดาบตำรวจช่วง นาคทองคำ  
เป็น นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม  
ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2554 – ปัจจุบัน

### คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
1.	ดาบตำรวจช่วง นาคทองคำ	นายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม	081-8571246
2.	นายวิชิต โพธิ์เงิน	รองนายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม	082-2926365
3.	นางนวพร แซ่ใจ้ว	รองนายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม	065-2253965
4.	นางภาวิณี กลางจันทิก	เลขานุการนายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม	064-9786729

### ที่ปรึกษานายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
1.	นายปรีชา วิเศษสิงห์	อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนห้วยกระทะทอง / ที่ปรึกษานายกองคการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม	081-9413788

การบริหารราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม แยกออกเป็น 3 ส่วนราชการ ได้แก่

1. สำนักปลัด
2. กองคลัง
3. กองช่าง

โดยมี สิบตำรวจเอกหญิง เอื้องนิสา กัณหา เป็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม หมายเลขโทรศัพท์ 090 - 9852945 เป็นหัวหน้าพนักงานส่วนตำบล รองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและมีรายชื่อข้าราชการ/ลูกจ้างของแต่ละส่วนราชการ ดังนี้

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ/ โทรศัพท์
<b>สำนักปลัดฯ</b> จำนวน 27 คน			
1.	นางสาวขวัญจิตร ยุ่นเพ็ญ	หัวหน้าสำนักปลัด	089-4841503
2.	นายสุรสิทธิ์ นนทสุด	นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ	089-9151489
3.	นางสาวฐานิตา จุนทการ	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	086-3449383
4.	นางสาวภัทรพร ทวีระวงษ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	090-1418700
5.	นางสาวอภิรดี ศรีพยัคฆ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	064-0731122
6.	นายคณัย อิศเรชฐิตพันธ์	เจ้าพนักงานป้องกัน ฯ ปฏิบัติงาน	083-3160099
7.	นางสาวกัลยา แก้วชิน	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ	085-7535435
8.	นายสมภพ อุ่นลาวรรณ	พนักงานขับรถยนต์ (รถบรรทุกน้ำ )	061-4217746
9.	นายปัญญา พวงมณี	คนสวน	098-3710136
10.	นางสาวดาวเรือง ชายสีอ่อน	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	085-2647855
11.	นางสาวเยาวลักษณ์ คชวงศ์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	090-4355159
12.	นางสาวอ้อมใจ ศรีสุข	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	087-1510797
13.	นายประเทือง แสงนิม	พนักงานขับรถยนต์ (รถส่วนกลาง )	084-4634686
14.	นายสมโพธิ บุญมี	คนงานทั่วไป	062-2917985
15.	นางสาวศุภรัตน์ หลวงวิเศษ	คนงานทั่วไป	062-2611629
16.	นายชัยวัฒน์ อิมกมล	คนงานทั่วไป	092-8526085
17.	นายพิชัย สร้อยระย้า	คนงานทั่วไป (ยาม)	096-3983109
18.	นางสาวรัชชิกาญจน์ นาคทองคำ	คนงานทั่วไป	063-2090837
19.	นางประนอม ราคา	หัวหน้าศูนย์เด็กเล็กวัดไทรทองพัฒนา	081-0106598
20.	นางขวัญหล้า จิณแพทย์	หัวหน้าศูนย์เด็กเล็กวัดพุน้อย	089-2604763
21.	นางสาวปราณีต แก้วธรรม	หัวหน้าศูนย์เด็กเล็กวัดลุ่มลุ่ม	089-5055741
22.	นางสาวเบญจวรรณ ไผ่สอาด	ผู้ดูแลเด็กเล็ก (ทักษะ)	092-7194408
23.	นางมยุรี จุ้ยเอี่ยม	ผู้ดูแลเด็กเล็ก (ทักษะ)	089-9157743
24.	นางสุวรรณี คำสอาด	ผู้ดูแลเด็กเล็ก (ทักษะ)	089-5128365

25.	นางสาวธิดาวดี อิ่มทิม	ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์	098-5192359
26.	นายอนุวัตร พุกพบสุข	พนักงานทั่วไป	087-1179299
27.	นายไชยา ช้องบ้านโฆ้ง	พนักงานทั่วไป	061-6061267
<b>กองคลัง</b> จำนวน 8 คน			
1.	นางสาวณัชชี่ลีณี รอดคล้า	ผู้อำนวยการกองคลัง	089-0409795
2.	นางอุทุมพร นนทสุต	หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี	086-1628029
3.	นางปราณี งามเจริญ	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	081-0100711
4.	นางสาวอนุกุล สุริยวงษ์	เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	081-0111786
5.	นางสาวจันจิรา สวนแก้ว	ผู้ช่วยพนักงานการเงินและบัญชี	092-5545884
6.	นางสาวคินีนาถ ชินอุดมสุขสกุล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	093-1151885
7.	นางสาวดวงภา หล้าแหล่ง	พนักงานทั่วไป	080-0174288
8.	นายเมฆา วุ้ยภูมิ	พนักงานทั่วไป	082-2409826
<b>กองช่าง</b> จำนวน 5 คน			
1.	นายวัชรินทร์ เหลืองกานนท์	ผู้อำนวยการช่าง	081-0116541
2.	นายศิริชัย แก้วกระโทก	นายช่างโยธาชำนาญงาน	087-2419727
3.	นางยุพิน ลานน้ำเที่ยง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	089-9344146
4.	นายวรวิทย์ เกิดสุข	พนักงานทั่วไป	087-4168487
5.	นายอนุรักษ์ หอมเขียน	พนักงานทั่วไป	061-6747314

**สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 17 คน**

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ตำแหน่งในสภา	หมายเลขโทรศัพท์
1.	นายนิกร คชเดช	ส. อบต. หมู่ที่ 4	ประธานสภาฯ	089-5095294
2.	นายสากล พรหมคำ	ส. อบต. หมู่ที่ 2	รองประธานสภาฯ	081-3811131
3.	ส.ต.อ.หญิง เอื้องนิสา กัณหา	ปลัด อบต. ลุ่มสุม	เลขานุการสภาฯ	090-9852945
4.	นายสุรศักดิ์ สุขสำราญ	ส. อบต. หมู่ที่ 2	สมาชิกสภาฯ	089-9661671
5.	นายจำลอง แก้วอัมพวา	ส. อบต. หมู่ที่ 3	สมาชิกสภาฯ	089-5461474
6.	นายภัทรภณ คุณทรัพย์สถิต	ส. อบต. หมู่ที่ 3	สมาชิกสภาฯ	087-0871199
7.	นายพยอม เงินบาท	ส. อบต. หมู่ที่ 4	สมาชิกสภาฯ	085-2965180
8.	นายเฉลิม ดาปาน	ส. อบต. หมู่ที่ 5	สมาชิกสภาฯ	086-1759765
9.	นายต๋อย สารชาติ	ส. อบต. หมู่ที่ 6	สมาชิกสภาฯ	081-0057064
10.	ดาบตำรวจชัยพัชร รุ่งสว่าง	ส. อบต. หมู่ที่ 6	สมาชิกสภาฯ	092-4132197
11.	นางสุพัตรา โพธิ์มี	ส. อบต. หมู่ที่ 7	สมาชิกสภาฯ	089-5089082
12.	นายสำเรื่อน จิตรบรรจง	ส. อบต. หมู่ที่ 8	สมาชิกสภาฯ	098-5723808
13.	นายไฉน สุราษฎร์	ส. อบต. หมู่ที่ 9	สมาชิกสภาฯ	082-2443241
14.	นางรัชฎา กาฬสุวรรณ	ส. อบต. หมู่ที่ 9	สมาชิกสภาฯ	084-9000791

15.	นายสุมล ศิริธร	ส.อบต.หมู่ที่ 10	สมาชิกสภาฯ	085-7014881
16.	นายรังษี ไผ่สอาด	ส.อบต.หมู่ที่ 10	สมาชิกสภาฯ	080-6587690
17.	นางไพรินทร์ พักโต	ส.อบต.หมู่ที่ 11	สมาชิกสภาฯ	090-7865179

### ข้อมูลจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	หมายเหตุ
2	บ้านเขาสามชั้น	636	319	317	
3	บ้านลุ่มผึ้ง	792	371	421	
4	บ้านหนองขอน	519	269	250	
5	บ้านสามัคคีธรรม	478	229	249	
6	บ้านไทรทอง	489	249	240	
7	บ้านพุน้อย	559	268	291	
8	บ้านเสรีธรรม	228	119	109	
9	บ้านไตรรัตน์	846	439	407	
10	บ้านลุ่มสุ่ม	401	188	213	
11	บ้านหินงามพุกูล	486	234	252	
รวม		5,434	2,685	2,749	

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม 2562

### ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน ครัวเรือน
2	บ้านเขาสามชั้น	1,539	818	721	536
3	บ้านลุ่มผึ้ง	997	479	518	483
4	บ้านหนองขอน	690	349	341	298
5	บ้านสามัคคีธรรม	653	315	338	263
6	บ้านไทรทอง	754	390	364	333
7	บ้านพุน้อย	726	340	386	313
8	บ้านเสรีธรรม	312	155	157	127
9	บ้านไตรรัตน์	1,745	961	784	604
10	บ้านลุ่มสุ่ม	510	243	267	306
11	บ้านหินงามพุกูล	651	322	329	211
รวม		8,577	4,372	4,205	3,474

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม 2562



ช่วงอายุและจำนวนประชากร  
 ตารางการเปรียบเทียบข้อมูลช่วงอายุของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

ช่วงอายุ (ปี) /ประเภท	พ.ศ. 2558			พ.ศ. 2559			พ.ศ. 2560			พ.ศ. 2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1 - 15	753	717	1,470	747	723	1,470	776	749	1,525	771	743	1,514
16 - 30	785	797	1,582	786	795	1,581	798	792	1,590	797	797	1,594
31 - 45	866	862	1,728	870	834	1,704	881	831	1,712	886	837	1,723
46 - 60	575	594	1,169	593	621	1,214	614	607	1,221	629	642	1,271
60 ปีขึ้นไป	315	374	689	330	400	730	340	426	766	360	451	811
รวม	3,294	3,344	6,638	3,326	3,373	6,699	3,409	3,405	6,814	3,443	3,470	6,913

### 1.3 สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขต  
 พื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน เขต 3 จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่

#### 1. โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 2 ตำบลลุ่มสุ่ม

จำนวนนักเรียน รวม 198 คน แยกเป็น ชาย 103 คน หญิง 95 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	9	8	17
อนุบาล 2	9	11	20
อนุบาล 3	7	8	15
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	10	14	24
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	12	9	21
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	14	14	28
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	14	11	25
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	15	8	23
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	13	12	25
รวม	103	95	198

2. โรงเรียนบ้านลุ่มผึ้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลลุ่มสุม

จำนวนนักเรียน รวม 64 คน แยกเป็น ชาย 33 คน หญิง 31 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อนุบาล 1	4	3	7
อนุบาล 2	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	1	4	5
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	6	5	11
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	8	3	11
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>64</b>

3. โรงเรียนบ้านหนองขอน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลลุ่มสุม

จำนวนนักเรียน รวม 50 คน แยกเป็น ชาย 22 คน หญิง 28 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล 3 ขวบ	2	2	4
อนุบาล 1	3	4	7
อนุบาล 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	1	1	2
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	4	9
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	2	3	5
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	1	4	5
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>50</b>

#### 4. โรงเรียนหล่งก้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลลุ่มสุม

จำนวนนักเรียน รวม 114 คน แยกเป็น ชาย 63 คน หญิง 51 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อนุบาล 2	7	4	11
อนุบาล 3	7	3	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	7	9	16
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	8	7	15
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	11	8	19
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	6	6	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	12	7	19
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	5	7	12
<b>รวม</b>	<b>63</b>	<b>51</b>	<b>114</b>

#### 5. โรงเรียนสามัคคีธรรมานุสรณ์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 8

จำนวนนักเรียน รวม 81 คน แยกเป็น ชาย 35 คน หญิง 46 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อนุบาล 1	3	7	10
อนุบาล 2	4	5	9
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	7	6	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	3	3	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	9	5	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	2	8	10
<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>81</b>

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม จำนวน 3 ศูนย์

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มสุม หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม

จำนวนเด็กเล็ก 22 คน ชาย 6 คน หญิง 16 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

1.1 นางสาวปราณีต แก้วธรรม หัวหน้าศูนย์

1.2 นางสาวเบญจวรรณ ไผ่สะอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก

## 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไทรทองพัฒนา

จำนวนเด็กเล็ก 27 คน ชาย 13 คน หญิง 14 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

2.1 นางประนอม รากา หัวหน้าศูนย์

2.2 นางสุวรรณี คำสะอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก

## 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพุน้อย

จำนวนเด็กเล็ก 23 คน ชาย 11 คน หญิง 12 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน

3.1 นางขวัญหล้า จิณแพทย์ ผู้หัวหน้าศูนย์

3.2 นางมยุรี จัยเอี่ยม ผู้ดูแลเด็กเล็ก

## ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุม

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุมจำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ่ง ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีนักศึกษาที่เข้าเรียนที่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน แยกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา
2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

## มหาวิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

## สาธารณสุข

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่องอ้าย กาง 1 แห่ง สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

## อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. ป้อมตำรวจ จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9
2. ศูนย์ อปพร.ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

## ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม ได้จัดทำโครงการอบรมให้ความรู้ปัญหา ยาเสพติด อย่าง ต่อเนื่อง โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้สนับสนุนการดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์ อย่างต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนงบประมาณกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้การจัดสวัสดิการของกองทุนมีประสิทธิภาพ และกองทุนมีความเข้มแข็ง และมีการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุ จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุสัญจร ฯลฯ

### 1.4 ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแตรมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

#### การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 55 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 323 การคมนาคมมีทางหลวงหมายเลข 323 ( กาญจนบุรี – ทองผาภูมิ ) ผ่านและมีทางลาดยางเชื่อมต่อเข้าในหมู่บ้าน และตำบล 4 เส้นทาง ทำให้การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและตำบลได้รับความสะดวก ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง และถนนดิน บ้างบางส่วน ทำให้มีปัญหาการคมนาคมภายในหมู่บ้านในช่วงฤดูฝน โดยมีรายละเอียดข้อมูลเส้นทาง ดังนี้

- มีถนนลาดยางติดต่อกับจังหวัด อ่างเภอ โดยทางหลวงแผ่นดิน สาย 323 (กาญจนบุรี-ทองผาภูมิ)
- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลสายลุ่มสุ่ม-บ้านเก่า ระยะทาง 30 กิโลเมตร ซึ่งเป็นถนนสายหลักสายสำคัญในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้านและตำบล
- ถนนในหมู่บ้านร้อยละ 60 เป็นถนนลูกรัง มีถนนคอนกรีตและลาดยาง ร้อยละ 40
- ป้ายจอดรถไฟ 1 ป้าย คือ ป้ายจอดรถไฟบ้านลุ่มสุ่ม

การเดินทาง ประชาชนจะเดินทางเข้าทางเมือง และอำเภอโดยใช้ทางหลวงแผ่นดินสาย 323 และใช้บริการรถไฟ นับว่าสะดวกมากในการเดินทาง นอกเหนือจากการเดินทางโดยรถยนต์

เส้นทางลูกรังในหมู่บ้านจะชำรุดเสียหายในฤดูฝน ช่วงที่ฝนตกหนัก เกิดอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก ทำให้ถนนพังเสียหาย ไม่สามารถใช้เป็นเส้นทางคมนาคมได้ เกือบทุกปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความสามารถ สร้างเป็นถนนลาดยางหรือคอนกรีตเสริมเหล็กได้เกือบทั้งหมด เนื่องจากรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอ ปัจจุบันกำลังดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง

#### การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นชุมชน ที่มีที่ว่าการอำเภออยู่ในเขตตำบล มีการขยายเขตไฟฟ้าไปทุกหมู่บ้านค่อนข้างทั่วถึง แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 1 เนื่องจากสร้างบ้านเรือนอยู่ห่างจากชุมชน ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้ให้บริการระบบไฟฟ้าโดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์กับประชาชนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ และในอนาคตจะดำเนินการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าให้ทั่วถึงครอบคลุม

### การประปา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาประจำหมู่บ้านที่สร้างขึ้น ทุกหมู่บ้าน แต่ไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน ยังขาดอีกประมาณร้อยละ 1 โดยใช้แหล่งน้ำจากแม่น้ำแควน้อยและบ่อบาดาลเป็นระบบประปาดิบ ที่ยังผ่านระบบการกรองและฆ่าเชื้อบางหมู่บ้าน แต่ก็ยังไม่ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด ราษฎรจึงนำน้ำไปใช้ในการอุปโภคได้แต่เพียงอย่างเดียว จึงจำเป็นต้องหางบประมาณ เพื่อจัดหาเครื่องกรองน้ำในครบทุกหมู่บ้าน และหมู่บ้านที่ยังมีปัญหาเรื่องน้ำ อุปโภค - บริโภค คือ หมู่ 2 และ หมู่ 9 เพราะ ไม่พบแหล่งน้ำใต้ดิน บ่อน้ำต้นกักเก็บน้ำไว้ใช้ได้ไม่ตลอดทั้งปี น้ำที่มีในสระปัจจุบัน มีลักษณะขุ่นเป็นน้ำปนดินลูกรัง ใช้ประโยชน์ในด้านอุปโภค บริโภคไม่ได้ และในปัจจุบันใช้ระบบน้ำประปาซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มดำเนินการจัดซื้อจากมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี และได้บริหารจัดการในระบบกิจการประปาเชิงพาณิชย์

### โทรศัพท์

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่จะมีบางจุดที่เป็นพื้นที่ภูเขาจะเป็นจุดอับสัญญาณโทรศัพท์

### ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 1 บ้านวังโพธิ์ (เขตเทศบาล) อยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

## 1.5 ระบบเศรษฐกิจ

### การเกษตร

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นที่ราบเชิงเขาลาดเอียงลงสู่แม่น้ำเกษตรกรรมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ไร่ เช่น ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย และพืชไร่ อื่นๆ เป็นพื้นที่หวงห้ามทางราชการ บางส่วนเป็นป่าเบญจพรรณ มีป่าไม้ปกคลุม โดยทั่วไปแถบที่ราบเชิงเขาเกือบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล หรือประมาณร้อยละ 30 ของพื้นที่ปัจจุบัน

### การปศุสัตว์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการเลี้ยงสัตว์พอสมควร เช่น โค สุกร ไก่ เป็นต้น

### การท่องเที่ยว

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโรงแรมและรีสอร์ท เปิดบริการแล้ว 9 แห่ง

1. บ้านริมแควแพริมน้ำ	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
2. เฮฟเว่นแคว รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
3. บุรีธารา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
4. แอปป์เนส รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
5. สวนไทรโยค	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
6. สายธารไอยรา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
7. ฟ้าสวย รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน

- |                        |                    |              |
|------------------------|--------------------|--------------|
| 8. คราวอิงน้ำ          | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 | บ้านลุ่มสุ่ม |
| 9. แควน้อยริเวอร์พาร์ค | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 | บ้านลุ่มสุ่ม |

### สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

- |   |                     |                 |
|---|---------------------|-----------------|
| 1. ทางรถไฟสายประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 | บ้านลุ่มสุ่ม    |
| 2. ถ้ำเขลยศึกสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2              | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 | บ้านลุ่มสุ่ม    |
| 3. ถ้ำ 9 ถ้ำ                                      | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2  | บ้านเขาสามชั้น  |
| 4. หมู่บ้านช้าง                                   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3  | บ้านลุ่มผึ้ง    |
| 5. จุดให้อาหารลิง                                 | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9  | บ้านไตรรัตน์    |
| 6. จุดชมวิวิทิวทัศน์ตำบลลุ่มสุ่ม                  | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9  | บ้านไตรรัตน์    |
| 7. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม                         | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5  | บ้านสามัคคีธรรม |
| 8. อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง                          | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6  | บ้านไทรทอง      |
| 9. ถ้ำไทรทอง                                      | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6  | บ้านไทรทอง      |

### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

#### กลุ่มอาชีพที่สำคัญ

- |   |                   |                 |
|---|-------------------|-----------------|
| 1. กลุ่มอาชีพผลิตผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 | บ้านสามัคคีธรรม |
| 2. กลุ่มอาชีพสวนเผือกไม้                    | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 | บ้านสามัคคีธรรม |
| 3. กลุ่มอาชีพสวนตะข่าง                      | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 | บ้านหนองซอน     |

## 1.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน จำนวน 11 แห่ง ดังนี้

- |                             |                     |                 |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|
| 1. วัดเขาสามชั้น            | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2  | บ้านเขาสามชั้น  |
| 2. วัดเขาน้อยชินราช         | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3  | บ้านลุ่มผึ้ง    |
| 3. วัดเครื่องมือตรสันติธรรม | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3  | บ้านลุ่มผึ้ง    |
| 4. วัดหนองซอนเทพมงคล        | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4  | บ้านหนองซอน     |
| 5. วัดเทพย์เทพาศรีทธารธรรม  | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4  | บ้านหนองซอน     |
| 6. วัดถ้ำสมณธรรม            | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4  | บ้านหนองซอน     |
| 7. วัดสามัคคีธรรม           | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5  | บ้านสามัคคีธรรม |
| 8. วัดไทรทองพัฒนา           | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6  | บ้านไทรทอง      |
| 9. วัดพุน้อย                | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7  | บ้านพุน้อย      |
| 10. วัดไตรรัตนาราม          | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9  | บ้านไตรรัตน์    |
| 11. วัดลุ่มสุ่ม             | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 | บ้านลุ่มสุ่ม    |

สำนักสงฆ์/สำนักปฏิบัติธรรม ประมาณ 10 แห่ง

ประชาชนทั่วไป มีความยึดมั่นในพระพุทธศาสนา เป็นอย่างมากโดยเฉพาะวันสำคัญทางศาสนา ประชาชนจะเข้าวัดทำบุญกันจำนวนมากในแต่ละวัด

### ประเพณีและงานประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการ ส่งเสริม อนุรักษ์และสืบสานประเพณีที่ดั้งเดิมของไทย อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำโครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีกลุ่มอาชีพที่มีการส่งเสริมสนับสนุนการใช้ภูมิปัญญา ท้องถิ่น ในการสร้างผลิตภัณฑ์ เช่น กลุ่มอาชีพเสริมจัดทำลูกประคบ และแปรรูปพืชสมุนไพร หมู่ที่ 8

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่               | จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 5 |
| 2. ผลิตภัณฑ์พืชสมุนไพรและลูกประคบ           | จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 8 |
| 3. ผลิตภัณฑ์จากผักหวานป่า เช่น ชาผักหวานป่า | จาก โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น      |
| 4. ผลิตภัณฑ์ตะข่าง                          | จากกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 4         |
| 5. กลุ่มอาชีพ ทำสบู่จากสมุนไพร              | จากกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 11        |

### 1.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

#### น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำน้ำแควน้อยไหลผ่านบางหมู่บ้านของตำบลลุ่มสุ่ม ได้แก่หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 ด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออก

มีลำห้วย 3 แห่ง คือ ลำห้วยลุ่มสุ่ม ลำห้วยข้างตาย ลำห้วยยาง

1. น้ำในลำห้วยลุ่มสุ่ม จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 5 และไหลผ่านหมู่ที่ 8 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 11 และหมู่ที่ 3 ลงสู่แม่น้ำแควน้อยทางทิศตะวันออก โดยมีฝายกั้นน้ำ เพื่อเก็บรักษาไว้ใช้ในการเกษตรในฤดูแล้งช่วงต้นลำห้วย 1 ฝาย ทางด้านล่างของลำห้วยจำนวน 4 ฝาย

2. น้ำในลำห้วยข้างตาย จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 8 และไหลมารวมกับลำห้วยลุ่มสุ่มในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ลงสู่แม่น้ำแควน้อย

3. น้ำในลำห้วยยางจะไหลผ่านหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 3 และจะไหลลงสู่แม่น้ำทางทิศตะวันออก

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มีอ่างเก็บน้ำ 2 แห่ง สระน้ำสาธารณประโยชน์ทุกหมู่บ้าน บ่อบาดาล



### ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในปัจจุบัน เป็นป่าไม้เบญจพรรณและป่าไผ่ซึ่งเหลืออยู่แต่เฉพาะบนเขา เนื่องจาก การบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ทำกิน นำไม้มาทำเฟอร์นิเจอร์หรือเผาถ่านขาย แต่ในบาง หมู่บ้านมีการดำเนินการโครงการป่าชุมชน ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 มีพื้นที่ โดยรวมประมาณ 5,000 ไร่

### ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีพื้นที่ที่เป็นภูเขาประมาณร้อยละ 60 และใน ปัจจุบันมีการบุกรุกพื้นที่ภูเขาจำนวนมาก

### คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติต่ำลงเนื่องจากมีการใช้ประโยชน์เพียงอย่างเดียว ขาดการ ส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู อย่างจริงจัง

### เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีพื้นที่ในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชาชนร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพรับจ้าง และอีกร้อยละ 10 ประกอบอาชีพ อื่น

#### ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80 ปลูกมันสำปะหลัง ร้อยละ 10 ปลูกอ้อย และอีกร้อยละ 10 ปลูกพืชอื่น ๆ

#### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำหลักในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีดังนี้

1. แม่น้ำแควน้อย นำไปใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรได้น้อยมาก
2. อ่างเก็บน้ำไทรทอง
3. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม
4. ลำห้วยลุ่มสุ่มใหญ่
5. สระน้ำสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน
6. น้ำบาดาล

#### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (น้ำอุปโภค บริโภค)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาทุกหมู่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่ บริหารงานโดย คณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 2 และ 9 บริหารงานโดยองค์การบริหาร ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

## 2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการภารกิจโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 มาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) โดยการจัดทำเป็นแผนพัฒนาตำบล 5 ปี และแผนพัฒนาตำบลประจำปี ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาจังหวัด นโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การดำเนินการตามภารกิจและตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดภารกิจไว้เป็น 7 ด้าน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้
  - 1.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
  - 1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
  - 1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - 1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  - 1.5 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
  - 1.6 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
  - 1.7 การสาธารณสุขการ
  - 1.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
  - 2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
  - 2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - 2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจ/สวนสาธารณะ
  - 2.5 การจัดการศึกษา
  - 2.6 การสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชรา/ผู้ด้อยโอกาส
  - 2.7 จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - 2.8 การส่งเสริมกีฬา
  - 2.9 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
  - 2.10 การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล
  - 2.11 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม การการรักษาความสงบเรียบร้อย  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 3.1 การป้องกันการและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.2 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินและอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.3 การผังเมือง
- 3.4 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและอัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 3.6 การจัดเมืองให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 3.7 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 3.8 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 3.9 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรง  
มหรสพ และ สาธารณสถานอื่น ๆ
- 3.10 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 3.11 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันรักษา  
ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 4.4 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.5 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4.6 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 4.7 การท่องเที่ยว
- 4.8 การจัดให้มีและการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 4.9 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- 4.10 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.2 การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม
- 5.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 6.1 บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6.3 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 6.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. ด้านบริหารการจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 7.1 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ  
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 7.2 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ  
ประกาศกำหนด
- 7.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

### 3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่  
ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบ  
มาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และ  
ประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความ  
ล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของ  
โครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการ  
ดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่าง  
หน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้  
ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการ  
บรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทาง  
แก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตาม  
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการ  
ดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ  
เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานระดับสูง  
กว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ  
อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ

เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

### ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาศักยภาพการปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาศักยภาพการปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากกระบวนการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลกระทบต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

### 1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

### 2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

#### 4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

##### ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

###### 1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการทำงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

**ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.**

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

**ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้**

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
- 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ



1.3 อปท.มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชามตินโยบายหรือโครงการของ อปท.

1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท.ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อ ขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณา จากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณา จากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

#### **ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้ วัดต่อไปนี้**

1. อปท.ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหาร จัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายัง สำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่าน ระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตยกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

#### **ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มี รายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้**

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอด ความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟ กราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
  - 2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ
  - 2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
  
3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
  - 3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
  - 3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

**ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้**

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้
  - 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
  - 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
  - 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
  - 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
  - 1.5 ความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
  - 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
  - 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
  - 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

### **ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น**

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อ

ชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำมีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดทำมีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดทำมีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำมี

และบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลียมไฮ ใจแจ๊ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีที่สุดและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

#### **การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ**

ในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

#### **การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ**

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

#### **หลักการบริการเป็นเลิศ**

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

### ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ว่าใคร
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

### เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บริการ โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ



การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

### ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทาง

ที่กระตือรือร้นรู้สึกพอใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

**2. มิมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ตีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

**3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

**4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

**5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม** ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องชี้หน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

**6. วาจาสุภาพ** ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

**7. น้ำเสียงไพเราะ** การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเพื่อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุดัน พูดด่วดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะ

ไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสม ในการทำหน้าที่บริการ

**8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส หรือมี อุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

**9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา** พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วน บอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่ามั่วไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้อง มีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่ พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

**10. กระตือรือร้น** อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงาน บริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

**11. มีวินัย** พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะมีปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

**12. ซื่อสัตย์** การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบ ติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็น สุดยอดเยี่ยมปรารถนาของผู้ใช้บริการ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มี หน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้

สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญ คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้ บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ยึดติดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

#### **หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ**

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

### ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้
  - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
  - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม
  - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
  - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

### การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

## 6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบอบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิด

ความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมาก จะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

### 1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

### 2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

### 3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนียามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่า การซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดี, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ



อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

#### การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับ

ถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจฯ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นารีรัตน์ ชูอัชมา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการ

ให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นก็ควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล ภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็น ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ