



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2568

ชื่องานวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
 ปีที่วิจัย พ.ศ. 2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) โดยศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้รับบริการแต่ละด้าน ใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ในการกำหนด โดยมีผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลจำนวน 1,112 คน จากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน รวมจำนวน 4,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน เฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในงานแต่ละงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากระดับคะแนนเต็ม 5.00 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ในแต่ละงาน เรียงจากน้อยไปมาก ได้แก่ การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.01 การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด เท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) เท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 และ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) เท่ากับ 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.63 ซึ่งเป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดจากงานบริการ 4 งาน

สำหรับประเด็นการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.94 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.92 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.91 และ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.90

ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในประเด็น คือ 1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่ 3. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กให้เหมาะกับจำนวนเด็ก และ 4. เพิ่มระยะเวลา และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประสงค์ให้ประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหายาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลสะท้อนกลับของผู้รับบริการที่จะทำให้ผู้ให้บริการทราบถึงการบริการสาธารณะว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการวางแผนพัฒนาองค์การหรือปรับปรุงงานบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การศึกษานี้เป็นไปด้วยความราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กรกฎาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง-จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี.....	7
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	30
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	33
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	41
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ตัวแปรที่ศึกษา.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	57

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	59
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า.....	61
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการ เฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด).....	64
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้าน การศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี).....	67
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนา ท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น).....	70
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	73
5 สรุปผลการศึกษาแลข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการศึกษา.....	75
ผลการศึกษา.....	76
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	78
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	59
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า.....	61
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด.....	64
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี).....	67
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น).....	70
7	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	73

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่

1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)
4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการในงานบริการ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 278 คน 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด จำนวน 278 คน 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวน 278 คน 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม
4. มีการให้บริการฉีดวัคซีนแก่สุนัขอย่างสม่ำเสมอ
5. มีการทำทะเบียนประวัติการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก
8. วัน เวลาการให้บริการมีความสะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ

สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
16. สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม
17. วัสดุ อุปกรณ์ วัคซีนมีจำนวนเพียงพอ

2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหายาเสพติด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด
2. มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด
3. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย

4. มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน
5. มีมาตรการปราบปราม ป้องกันยาเสพติด

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีการเก็บรักษาความลับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

14. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
15. อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาดทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เป็นต้น
17. มีการจัดผังการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ

6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็กและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

13. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

14. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

15. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ บริการน้ำดื่ม

18. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน

4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2. มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

3. มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง

4. มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำฐานข้อมูล

5. มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
7. เมื่อจะมีการประชุมหรือประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน อบต. หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการสื่อสารทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่ต้องเข้าร่วมประชุมหรือประชาคมก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง
8. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น จากประกาศเสียงตามสาย ของหมู่บ้าน จากช่องทางออนไลน์ที่อบต. ใช้เป็นช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ช่วงเวลาในการจัดประชุมมีความสะดวก เหมาะสม
16. มีการจัดเตรียมที่นั่งได้อย่างเพียงพอกับผู้เข้าประชุม
17. มีการอำนวยความสะดวกเรื่องระบบเสียงให้มีความเหมาะสมกับการได้ยินของผู้เข้าร่วมประชุม รวมถึงมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการใช้เสียงกรณีผู้เข้าร่วมประชุมต้องการแสดงความคิดเห็นหรือกล่าวถึงปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีมีดังต่อไปนี้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.89	4.90	4.90	4.92
2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหา ยาเสพติด	4.84	4.89	4.95	4.94
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนา ด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี)	4.94	4.91	4.95	4.93
4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	4.91	4.92	4.93	4.93
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.89	4.91	4.93	4.93
ร้อยละของความพึงพอใจ	97.84	98.04	98.62	98.55
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.90	98.01%	มากที่สุด
2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด	4.90	98.07%	มากที่สุด
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้วการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)	4.93	98.63%	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	4.92	98.33%	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.91	98.26	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้วการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กให้เหมาะกับจำนวนเด็ก
4. เพิ่มระยะเวลา และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่ และ บทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูล สำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต
2. ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ของประชาชน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของ ท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนิน ไปภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่ภาคประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล รวมถึงเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ทำให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ถือเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองจากโอกาสที่ประชาชนได้รับในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง นำไปสู่สำนึกของประชาชนที่มีต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อสรรค ปัญหา และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2563)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่

อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2566)

การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงาน/โครงการตามแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข อันประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือกติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีเพื่อให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคม ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย เป็นต้น 3) หลักความโปร่งใส เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม เป็นการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ผ่านการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาดเพื่อให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน เป็นต้น 5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่าในการให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม หรืออาจกำหนดเป็นมาตรการได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงสามารถใช้ผลการประเมิน เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรายงานผลการ

ดำเนินงานและเสนอแนวทางในการตอบสนองการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานหรือการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ทราบโดยทั่วกัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม หรืออาจกำหนดเป็นมาตรการได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงสามารถใช้ผลการประเมิน เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรายงานผลการดำเนินงานและเสนอแนวทางในการตอบสนองการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานหรือการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ทราบโดยทั่วกัน

ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ถือว่าประชาชนคือรากฐานของชาติ บ้านเมือง และเป็นหัวใจของการให้บริการของหน่วยงานรัฐ โดยรัฐต้องมีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการศึกษา การบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และรัฐยังต้องจัดให้ประชาชนมีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างทั่วถึงซึ่งต้องไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าบริการจนเป็นภาระแก่ประชาชน รัฐต้องอนุรักษ์ ป่าไม้ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณี โดยมีประชาชนมีส่วนร่วม รัฐจะต้องจัดให้มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

ในการนี้ องค์กรการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ได้เสนอให้มีการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริม

ศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการสาธารณะ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในงาน 4 งานในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวนรวม 4,000 คน (นับซ้ำ) จำแนกตามงาน ดังนี้

- 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 1,000 คน
- 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด จำนวน 1,000 คน
- 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวน 1,000 คน
- 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวน 1,000 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครซี และมอร์เก้น (Krejcie and Morgan) (Krejcie Robert V., and Daryle W. Morgan, 1970) จำแนกด้านของงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน
- 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน
- 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน
- 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด

3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ของผู้มาใช้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

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

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัด กาญจนบุรี

1.1 ด้านกายภาพ

1.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (พื้นที่รับผิดชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม)

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ใน
พื้นที่ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และตำบลลุ่มสุ่ม เป็น 1 ใน 7 ตำบล ในเขต
อำเภอไทรโยค มีอาณาเขต ติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง คือ ตำบลท่าเสา ตำบลสิงห์ ตำบลวังกระแจะ
ตำบลศรีมงคล ตำบลบ้องตี้ และตำบลช่องสะเดา อำเภอเมืองกาญจนบุรี ตามรายละเอียด ดังนี้

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

ทิศเหนือ

แนวเขต เริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 34630 ไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดผ่านทางรถไฟสายตะวันตก ตรงหน้าถ้าแสงจันทร์ บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 138632 ผ่านเขาหมา ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 156642 ขึ้นสันเขา ช่องกระทิงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 200677 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาช่องกระทิง สิ้นสุดที่ เขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 รวมระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก

แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาช่องกระทิง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 217650 ไปทางทิศ ตะวันตกเฉียงใต้ ตัดตรงลงจากเขาช่องกระทิงถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ตรงกิโลเมตรที่ 24 + 500 เมตร บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 206602 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตัดตรงผ่านเขาทำข้างผ่านทาง รถไฟสายตะวันตก บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 215567 ถึงกึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำ แควน้อยบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 รวมระยะทางประมาณ 11.5 กิโลเมตร

ทิศใต้

แนวเขตเริ่มต้นที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 228552 ไปทางทิศ ตะวันตกเฉียงใต้ ตัดตรงผ่านเขาอายเหือด ขึ้นเขาทุ่งตากลองบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 163525 ไปทางทิศ ตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตากลอง ถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 155538 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามสันเขาทุ่งตากลองถึงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 143519 ไปทางทิศตะวันตก ตัดตรงขึ้นเขาโกรกหินแดง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 118518 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามสันเขาโกรกหินแดง สิ้นสุดที่สันเขา โกรกหินแดงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 068565 รวมระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

แนวเขตเริ่มต้นที่สันเขาโกรกหินแดงบริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 068565 ไปทางทิศ ตะวันตกเฉียงเหนือ ตามสันเขาโกรกหินแดงสันเขาข้างฟี่ถึงสันเขาข้างฟี่ บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 047615 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามสันเขาข้างฟี่ ถึงเขาอ้ายกาง บริเวณพิกัดเอ็นอาร์ 095603 ไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดตรงผ่านเขากวางลงแม่น้ำแควน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางแม่น้ำแควน้อย บริเวณ พิกัดเอ็นอาร์ 134630 รวมระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค ประมาณ 2 กิโลเมตร อยู่ ห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรีประมาณ 55 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 212 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 169 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 101,400 ไร่

ประวัติตำบลลุ่มสุ่ม เดิมเป็นพื้นที่ที่อยู่ติดแม่น้ำแควน้อย ทำให้ราษฎรปลูกบ้านเรือน อยู่ริม แม่น้ำ ซึ่งสมัยก่อนจะใช้การสัญจรทางน้ำ เนื่องจากยังไม่มีถนนในสมัยนั้นประกอบกับพื้นที่มีลักษณะ เป็นที่ลุ่ม ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังอยู่เป็นประจำทุกปี ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพการสานสุ่มเพื่อเป็น

เครื่องมือ ในการจับปลา ครั้นยามน้ำลดก็เห็นสุมเป็นจำนวนมากอยู่ในลุ่ม จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลลุ่มสุม”

1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุมมีลักษณะภูมิประเทศ ๒ ประเภท

1. ประเภทที่ราบลุ่มลักษณะแอ่งกระทะมีภูเขาล้อมรอบและมีแควน้ำแควน้อยไหลผ่านประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 และหมู่ 11
2. ประเภทที่ราบเชิงเขาสูง ประกอบด้วยหมู่ที่ 2 และ หมู่ 9

1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลลุ่มสุมมีลักษณะอากาศแบบร้อนชื้น

1.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุมมีสภาพดิน เป็นดินปนทราย และดินปนลูกรัง

1.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีแหล่งน้ำที่สำคัญคือ แม่น้ำแควน้อย และมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่อีกจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำไทรทอง และอ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม พร้อมทั้งมีสระน้ำสาธารณะทุกหมู่บ้าน และยังมีลำห้วยลุ่มสุมใหญ่ไหลผ่านหลายหมู่บ้านในเขตพื้นที่

1.1.6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลลุ่มสุม มีป่าไม้ที่มีลักษณะป่าเบญจพรรณ มีไม้หลากหลายชนิด และมีป่าไผ่จำนวนมาก ซึ่งเป็นแหล่งอาหารของประชาชนในพื้นที่

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1.2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีจำนวนหมู่บ้านในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น นายโยธิน จันทร์ที	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 080-0212877	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง นายเกียรติศักดิ์ เกตุบุตร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 092-8985338	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน นายสมโชค คนตรง	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 080-6606475	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม นางสาวลาวัลย์ มะเจียจกร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 084-5706792	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง นายทวิช วงค์นรินทร์	ตำบลลุ่มสุ่ม กำนันตำบลลุ่มสุ่ม	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 084-8019934	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 7	บ้านพูน้อย นายจิรพัฒน์ ไทรโยควิจิตร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 089-9123502	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 8	บ้านเสรีธรรม นายพรเทพ คำสิงห์	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 061-5342568	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 9	บ้านไตรรัตน์ นางสาวสลิสา กสิกรชำนาญกุล	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 089-9196896	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม นายชัยณรงค์ ศิริธร	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 062-4038353	จังหวัดกาญจนบุรี
หมู่ที่ 11	บ้านหินงามพุกูล นายองอาจ ศารสาสินทร์	ตำบลลุ่มสุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน	อำเภอไทรโยค หมายเลขโทรศัพท์ 085-5516626	จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.2 การเลือกตั้ง

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

1. นายสมศักดิ์ สุริยะวงษ์ กำนันตำบลลุ่มสุ่ม เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และได้เปลี่ยนเป็น นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

2. นายอุบล มณีวรรณ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
3. นายพงษ์สิทธิ์ ตรรักษ์ชวงค์ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2543 – วันที่ 9 มิถุนายน 2547
4. นายเกรียงศักดิ์ อัมพรจินดารัตน์ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2548 – วันที่ 8 มกราคม 2552
5. นายฐนันดร อุดมสินคำ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2552 – วันที่ 4 มีนาคม 2554
6. ดาบตำรวจช่วง นาคทองคำ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2554 – 30 กันยายน 2564
7. นายอนุกุล วงศ์รินทร์ เป็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม
ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน 2564 – ปัจจุบัน

1.3 ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลจำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน ครัวเรือน
2	บ้านเขาสามชั้น	1,608	853	755	562
3	บ้านลุ่มผึ้ง	986	470	516	519
4	บ้านหนองขอน	669	350	319	309
5	บ้านสามัคคีธรรม	632	309	323	267
6	บ้านไทรทอง	793	401	392	343
7	บ้านพุน้อย	741	343	398	324
8	บ้านเสรีธรรม	298	152	146	133
9	บ้านไทรรัตน์	1,745	949	796	623
10	บ้านลุ่มสุ่ม	509	253	256	316
11	บ้านหินงามพุกูล	657	322	335	227
รวม		8,638	4,402	4,236	3,623

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน มกราคม 2568

1.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางการเปรียบเทียบข้อมูลช่วงอายุของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วน

ตำบลกลุ่มสุขุม

ช่วงอายุ (ปี) /ประเภท	พ.ศ. 2564			พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566			พ.ศ. 2567		
	ชาย	หญิง	รวม									
1 - 17	1,001	973	1,974	976	948	1,924	975	929	1,904	964	912	1,876
18 - 60	2,900	2,668	5,568	2,902	2,659	5,561	2,885	2,670	5,555	2,869	2,652	5,521
61 ปีขึ้นไป	510	605	1,115	532	631	1,163	558	647	1,205	579	672	1,251
รวม	4,411	4,246	8,657	4,410	4,238	8,648	4,418	4,246	8,664	4,412	4,236	8,648

1.4 สภาพทางสังคม

1.4.1 การศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน เขต 3 จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 2 ตำบลกลุ่มสุขุม จำนวนนักเรียนรวม 196 คน แยกเป็น ชาย 108 คน หญิง 88 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	10	5	15
อนุบาล 2	12	9	21
อนุบาล 3	12	12	24
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	9	8	17
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	16	14	30
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	9	7	16
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	16	13	29
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	10	12	22
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	14	8	22
รวม	108	88	196

2. โรงเรียนบ้านลุ่มผึ้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลลุ่มสุม จำนวนนักเรียน รวม 60 คน แยกเป็น ชาย 29 คน หญิง 31 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	5	3	8
อนุบาล 3	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	5	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	5	2	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	5	9	14
รวม	29	31	60

3. โรงเรียนบ้านหนองซอน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลลุ่มสุม จำนวนนักเรียน รวม 43 คน แยกเป็น ชาย 19 คน หญิง 24 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	3	5	8
อนุบาล 2	2	3	5
อนุบาล 3	2	5	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	3	1	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	1	2	3
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	1	1	2
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	1	3	4
รวม	19	24	43

4. โรงเรียนหล่งก้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลลุ่มสุม จำนวนนักเรียน รวม 111 คน แยกเป็น ชาย 57 คน หญิง 54 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	2	9	11
อนุบาล 3	5	5	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	8	3	11
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	6	8	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	7	7	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	10	9	19
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	8	6	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	11	7	18
รวม	57	54	111

5. โรงเรียนสามัคคีธรรมานุสรณ์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 8 จำนวนนักเรียน รวม 85 คน แยกเป็น ชาย 39 คน หญิง 46 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	4	4	8
อนุบาล 3	3	5	8
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	5	7	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	7	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	3	5	8
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	11	6	17
รวม	39	46	85

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม จำนวน 3 ศูนย์

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มสุม (สถานที่ตั้ง หลังอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม)

จำนวนเด็กเล็ก 16 คน ชาย 12 คน หญิง 4 คน

ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 1 คน

- 1.1 นางสาวเบญจวรรณ ไผ่สอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไทรทองพัฒนา
จำนวนเด็กเล็ก 22 คน ชาย 12 คน หญิง 10 คน
ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 1 คน
- 2.1 นางสาววรรณดี คำสอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพุน้อย
จำนวนเด็กเล็ก 20 คน ชาย 8 คน หญิง 12 คน
ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน
- 3.1 นางขวัญหล้า จิณแพทย์ ผู้หัวหน้าศูนย์
- 3.2 นางมยุรี จุ้ยเอี่ยม ผู้ดูแลเด็กเล็ก

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลกลุ่มสุขุม

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลกลุ่มสุขุมจำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านกลุ่มผึ้ง ตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีนักศึกษาที่เข้าเรียนที่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน แยกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา
2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

มหาวิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

1.4.2 สาธารณสุข

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่องอ้ายกาง 1 แห่ง สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

1.4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

1.4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม ได้จัดทำโครงการอบรมให้ความรู้ปัญหาเสพยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม ได้สนับสนุนการดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เช่น สบทบงบประมาณกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้การจัดสวัสดิการของกองทุนมี

ประสิทธิภาพ และกองทุนมีความเข้มแข็ง และมีการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุ ฯลฯ

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 55 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 323 การคมนาคมมีทางหลวงหมายเลข 323 (กาญจนบุรี – ทองผาภูมิ) ผ่านและมีทางลาดยางเชื่อมต่อเข้าในหมู่บ้าน และตำบล 4 เส้นทาง ทำให้การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและตำบลได้รับความสะดวก ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง คอนกรีตเสริมเหล็ก ทั้งนี้พื้นที่ที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการจัดทำคอนกรีตหรือถนนลาดยางได้ ก็จะมีการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนให้สัญจรไปมาได้อย่างสะดวก โดยเป็นถนนลูกรังหรือถนนหินคลุกแล้วแต่สภาพพื้นที่ โดยมีรายละเอียดข้อมูลเส้นทาง ดังนี้

- มีถนนลาดยางติดต่อกับจังหวัด อำเภอ โดยทางหลวงแผ่นดิน สาย 323 (กาญจนบุรี-ทองผาภูมิ)

- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลสายลุ่มสุ่ม-บ้านเก่า ระยะทาง 30 กิโลเมตร ซึ่งเป็นถนนสายหลักสายสำคัญในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้านและตำบล

- ถนนในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และ ถนนลูกรัง ถนนหินคลุก

เป็นถนนลาดยาง ร้อยละ 60

เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 25

เป็นถนนลูกรัง / หินคลุก ร้อยละ 15

(หมายเหตุ พื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ เขตป่าสงวนแห่งชาติ และ เขตพื้นที่ทหาร ไม่นำมาคำนวณยอดร้อยละของถนนทั้งหมด)

- ป้ายจราจรไฟ 1 ป้าย คือ ป้ายจราจรไฟบ้านลุ่มสุ่ม

การเดินทาง ประชาชนจะเดินทางเข้าทางเมือง และอำเภอโดยใช้ทางหลวงแผ่นดินสาย 323 และ ใช้บริการรถไฟ นับว่าสะดวกมากในการเดินทาง นอกเหนือจากการเดินทางโดยรถยนต์

เส้นทางลูกรังในหมู่บ้านจะชำรุดเสียหายในฤดูฝน ช่วงที่ฝนตกหนัก เกิดอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก ทำให้ถนนพังเสียหาย ไม่สามารถใช้เป็นเส้นทางคมนาคมได้เกือบทุกปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถสร้างเป็นถนนลาดยางหรือคอนกรีตเสริมเหล็กได้เกือบทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่บางแห่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ เขตป่าสงวนแห่งชาติ และ เขตพื้นที่ทหาร ตลอดจนรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอที่จะทำได้ ทุกเส้นทาง ปัจจุบันกำลังดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง

- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ บ้านนายบุญสืบ
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ สระน้ำสาธารณะบ้านนายประเทือง
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ บ้านนางสวย ทองเกิด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 (ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล.)	บริเวณ สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 7
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ พุเต่า หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ หลังโรงเรียนสามัคคีธรรม ฯ หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 8 (ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล.)	บริเวณ รพ.สต.บ้านช่องอ้ายกาง หมู่ที่ 8
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ สายหนองเป็ด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ แชมเปญคู่ หมู่ที่ 9 บ้านป่าเพ็ญ
- ประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก หมู่ที่ 9	บริเวณ ซอยแปดหลัง หมู่ที่ 9
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ วัดลุ่มสุ่ม
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ นายมานัส มะม่วงซุ่ม
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 10 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ บ้านนางออน
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ บ้านนายคิด
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ บ้านหนองแก
- ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 11 (ถังแชมเปญ)	บริเวณ สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 11

1.5.4 โทรศัพท์

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่จะมีบางจุด ที่เป็นพื้นที่ภูเขา ก็จะเป็นจุดอับสัญญาณโทรศัพท์

1.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร

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

1.6 ระบบ

1.6.1 การเกษตร

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นที่ราบเชิงเขาลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ เกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ไร่ เช่น ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย และพืชไร่ อื่น ๆ เป็นพื้นที่หวงห้ามทางราชการ บางส่วนเป็นป่าเบญจพรรณ มีป่าไม้ปกคลุม โดยทั่วไปแถบที่ราบเชิงเขาเกือบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล หรือประมาณร้อยละ 30 ของพื้นที่ปัจจุบัน

1.6.2 การปศุสัตว์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการเลี้ยงสัตว์พอสมควร เช่น โค สุกร ไก่ เป็นต้น

1.6.3 การท่องเที่ยว

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม โรงแรมและรีสอร์ท เปิดบริการแล้ว 8 แห่ง

1. บ้านริมแควแพริมน้ำ	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
2. สายธารไอยรา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
3. บุรีธารา รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านหนองขอน
4. เฮฟเว่นแคว รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
5. ปิงปาลีย์ รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
6. แสบปีเนส รีสอร์ท	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
7. สวนไทรโยค	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม
8. 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	บ้านไทรรัตน์
6. จุดชมวิวิทิวทัศน์ตำบลลุ่มสุ่ม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9	บ้านไทรรัตน์
7. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม (ปางอุ้งไทรโยค)	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
8. สวนสาธารณะบ้านไทรทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
9. ถ้ำไทรทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง

1.6.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพที่สำคัญ

1. กลุ่มอาชีพผลิตผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่	หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
2. กลุ่มอาชีพสวนเผือกไม้	ตั้งอยู่หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
3. กลุ่มอาชีพสวนตะขง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน

1.7. ศาสนา ประเพณี

1.7.1 การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน จำนวน 13 แห่ง ดังนี้

1. วัดเขาสามชั้น	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
2. วัดเขาน้อยชินราช	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง

3. วัดเครือมิตรสันติธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง
4. วัดป่าสมบุรณ์จิตร์	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	บ้านลุ่มผึ้ง
5. วัดหนองขอนเทพมงคล	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
6. วัดเทพย์เทพาศรีทธารธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
7. วัดถ้ำสมณธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4	บ้านหนองขอน
8. วัดสามัคคีธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5	บ้านสามัคคีธรรม
9. วัดไทรทองพัฒนา	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	บ้านไทรทอง
10. วัดพุน้อย	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7	บ้านพุน้อย
11. วัดไตรรัตนาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9	บ้านไตรรัตน์
12. วัดถ้ำเบญจรัตน์นคร	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9	บ้านไตรรัตน์
13. วัดลุ่มสุ่ม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10	บ้านลุ่มสุ่ม

สำนักสงฆ์/สำนักปฏิบัติธรรม

1. สำนักสงฆ์เขาแก้ว	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
2. สำนักสงฆ์แก้วถ้ำนาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
3. สำนักสงฆ์สันติธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
4. สำนักสงฆ์ผาแดง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
5. ศูนย์ปฏิบัติธรรมคิวนาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	บ้านเขาสามชั้น
6. สำนักปฏิบัติธรรมหลวงพ่อบุญ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8	บ้านเสรีธรรม
7. สำนักสงฆ์หนองสะแกร่มเย็น	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11	บ้านหินงามพุกุล
8. สำนักแม่ชีจิตไสวปฏิบัติธรรม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11	บ้านหินงามพุกุล

ประชาชนทั่วไป มีความยึดมั่นในพระพุทธศาสนา เป็นอย่างมากโดยเฉพาะวันสำคัญทางศาสนาประชาชนจะเข้าวัดทำบุญกันจำนวนมากในแต่ละวัด

1.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการ ส่งเสริม อนุรักษ์และสืบสานประเพณีที่ดีงามของไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำโครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

1.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้เนนโครงการอนุรักษ์ จารีต ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รวบรวม จัดเก็บข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละหมู่บ้านซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม โดยภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1. สาขาด้านเกษตรกรรม มีปราชญ์ชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านเกษตรกรรม ผสมผสาน และด้านเกษตรกรรมอินทรีย์ รวมเป็นจำนวน 8 ราย ประกอบด้วย

- 1) นางสาววัลย์ ใจรีน จากราษฎรหมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน)
- 2) นายอุทาน นิลเพชร จากราษฎรหมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์ : การปลูกผักชีอินทรีย์)
- 3) นางวิมล โพธิ์มี จากราษฎรหมู่ที่ 3 บ้านลุ่มสุ่ม ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสานและเกษตรกรรมอินทรีย์)
- 4) นางละออง สิงห์โสภณ จากราษฎรหมู่ที่ 3 บ้านลุ่มสุ่ม ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์)
- 5) นางผ่อง พึ่งนิล จากราษฎรหมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน : โคกหนองนาโมเดล)
- 6) นางสาวสาริกา แซ่ไซ่ จากราษฎรหมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน : โคกหนองนาโมเดล)
- 7) นายสามารถ ไม้สะอาด จากราษฎรหมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมผสมผสานและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการตีกลองยาว : สาขาศิลปะ ดนตรีไทย และการแสดง)
- 8) นางชวน ดวงจันทร์ จากราษฎรหมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุ่ม (ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเกษตรกรรมอินทรีย์และสาขาด้านอุตสาหกรรมครัวเรือน : การผลิตน้ำอ้อยเพื่อสุขภาพ)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งในสาขาด้านเกษตรกรรมพอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น

- (1) นายสามารถ ไม้สะอาด ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น : ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน
 - (2) นางผ่อง พึ่งนิล ปราชญ์ชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น : ด้านเกษตรกรรมผสมผสาน
- ลักษณะการสวนเกษตรกรรมผสมผสาน – โคกหนองนาโมเดล เมื่อก่อนปลูกข้าวโพดเพียงอย่างเดียว ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต ยังคงเป็นหนี้สินอยู่ ปัจจุบันเปลี่ยนแนวจากการทำเกษตรกรรมแบบพืชเชิงเดี่ยว เป็นเกษตรกรรมผสมผสาน – โคกหนองนาโมเดล รอบนอกปลูกต้นไม้ใหญ่ ในบริเวณโดยรอบปลูกกล้วย ปอ หอย ปลา ผักบุ้ง และมีแปลงผักปลอดสารพิษ

2. สาขาช่างฝีมืองานไม้ มีปราชญ์ชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 1 ราย ได้แก่ นายสมล ศิริธร จากราษฎรหมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม ตำบลลุ่มสุ่ม

(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านช่างฝีมืองานไม้ ช่างฝีมือเฟอร์นิเจอร์จากไม้ และช่างฝีมือการสร้างบ้านเรือนทั่วไป)

3. สาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน ประชาชนชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 5 ราย

- 1.) นางสาวพรพรรณ สุพลัง จากราชวรหมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการผลิตผลไม้แปรรูป)
- 2) นางชวน ดวงจันทร์ จากราชวรหมู่ที่ 9 บ้านไทรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม
(ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการผลิตน้ำอ้อยเพื่อสุขภาพ)
- 3) นางสาววันเพ็ญ ขวัญชัย จากราชวรหมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตน้ำพริกเผา และขนมกระสาบท)
- 4) นางศิริพร ต้นตระกูล จากราชวรหมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตกระเปาะของกาแฟ)
- 5) นายอนันต์ เหมือนแก้ว จากราชวรหมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การจักสานด้วยไม้ไผ่)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น” ซึ่งในสาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน พอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น

นางศิริพร ต้นตระกูล ประชาชนชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น : (การผลิตกระเปาะของกาแฟ)

4. สาขาด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ประชาชนชาวบ้านผู้ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่นจำนวน 5 ราย ได้แก่

- 1) นางชิต จันราภิรมย์ จากราชวรหมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การผลิตยาแผนโบราณ : ยากวาดเด็ก และการผดุงครรภ์แผนโบราณ : หมอตำแย)
- 2) นางสาวลาวัลย์ เชื้อทองคำ จากราชวรหมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การนวดแผนไทยและการผลิตลูกประคบสมุนไพร)
- 3) นางบำรุง จันทะเอ จากราชวรหมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม
(การปลูกพืชสมุนไพรปลอดสาร)
- 4) นางสาวนภาพร ครีนอุระ จากราชวรหมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การปลูกพืชสมุนไพรอินทรีย์ปลอดสาร และการแปรรูปสมุนไพร)
- 5) นายอนันต์ เหมือนแก้ว จากราชวรหมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุกูล ตำบลลุ่มสุม
(การจักสานด้วยไม้ไผ่)

จากกิจกรรมเสวนาการรับฟังความคิดเห็น “วิถีชีวิต สภาพปัญหา ความต้องการและทิศทางการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น” ซึ่งในสาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรมครัวเรือน พอสรุปเป็นรายบุคคล เช่น

(1) นางบำรุง จันทะเอ ประชาชนชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น : (การปลูกพืชสมุนไพรปลอดสาร) ในฐานะเป็นประธานคณะกรรมการเครือข่ายเพื่อการอนุรักษ์ ส่งเสริมและพัฒนาประชาชนชาวบ้าน และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลลุ่มสุ่ม

(2) นายอนันต์ เหมือนแก้ว ประชาชนชาวบ้าน / ภูมิปัญญาท้องถิ่น : (การปลูกพืชสมุนไพร)

1.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

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

1.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

1.8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำน้ำแควน้อยไหลผ่านบางหมู่บ้านของตำบลลุ่มสุ่ม ได้แก่ หมู่ที่ 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 โดยมีฝายกั้นน้ำเพื่อเก็บรักษาไว้ใช้ในการเกษตรในฤดูแล้งช่วงต้นลำห้วย 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

1.8.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในปัจจุบัน เป็นป่าไม้เบญจพรรณและป่าไผ่ซึ่งเหลืออยู่แต่เฉพาะบนเขา เนื่องจากการบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ทำกิน นำไม้มาทำเฟอร์นิเจอร์หรือเผ่าถ่านขาย แต่ในบาง

หมู่บ้านมีการดำเนินการโครงการป่าชุมชน ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 มีพื้นที่ โดยรวมประมาณ 5,000 ไร่

1.8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีพื้นที่ที่เป็นภูเขาประมาณร้อยละ 60 และในปัจจุบันมีการบุกรุกพื้นที่ภูเขาจำนวนมาก

1.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติต่ำลง เนื่องจากมีการใช้ประโยชน์เพียงอย่างเดียว ขาดการส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู อย่างจริงจัง

1.9. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

1.9.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีพื้นที่ในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชาชนร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพรับจ้าง และอีกร้อยละ 10 ประกอบอาชีพอื่น

1.9.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

แยกเป็น 10 หมู่บ้าน รายละเอียดต่อไปนี้

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	2,844	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	130	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	606	174	3,107	63
7	ส้มโอ	0	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	605	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	4	665	4,250	8.2

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
3	อ้อยโรงงาน	21	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	8	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	สั้มโอ	46	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	274	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	40	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	สั้มโอ	16	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,198	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	108	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	52	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	5	174	3,107	63
7	สั้มโอ	29	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	704	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	20	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	45	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	15	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 7 บ้านพุน้อย ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,595	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	180	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	223	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	53	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	109	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	12	174	3,107	63
7	ส้มโอ	14	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 8 บ้านเสีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	891	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	36	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	203	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	3	1,788	2,550	5.3

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	19	174	3,107	63
7	ส้มโอ	12	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	3,616	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	648	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	32	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	570	174	3,107	63
7	ส้มโอ	0	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มลุ่ม ตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	554	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	0	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	0	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	0	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	0	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	0	174	3,107	63
7	ส้มโอ	8	1,630	3,088	22

ข้อมูลด้านการเกษตร หมู่ที่ 11 บ้านหินงามพุลู ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการ ผลิต (บาท)	ราคาขาย (บาท/กก.)
1	มันสำปะหลังโรงงาน	1,415	3,266	4,250	2.05
2	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	120	665	4,250	8.2
3	อ้อยโรงงาน	95	8,220	6,600	0.92
4	สับปะรด	63	3,211	11,200	6.5
5	ปาล์มน้ำมัน	146	1,788	2,550	5.3
6	ยางพารา (ยางแผ่นดิบ)	40	174	3,107	63
7	ส้มโอ	15	1,630	3,088	22

1.9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำหลักในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีดังนี้

1. แม่น้ำแควน้อย นำไปใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรได้น้อยมาก
2. อ่างเก็บน้ำไทรทอง
3. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม
4. ลำห้วยลุ่มสุมใหญ่
5. สระน้ำสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน
6. บ่อน้ำบาดาล

1.9.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (น้ำอุปโภค บริโภค)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม มีระบบประปาทุกหมู่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่บริหารงานโดย คณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 2 และ 9 บริหารงานโดยองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม



2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 มาตรา 67)

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 มาตรา 68.)

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

มาตรา 16 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมการกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสถานที่อื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและ

องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 73)

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ว่าด้วยการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา จากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ระบบติดตาม” จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึง “ระบบประเมินผล” ที่เป็นตัวบ่งชี้ว่าผลจากการดำเนินงานเป็นไปตามหรือตามเป้าหมายหรือไม่ อย่างไรก็ตามอย่างไรเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ขยายขอบเขต หรือแม้แต่ยุติการดำเนินงาน

การติดตามและประเมินผลนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็น อย่างยิ่ง เนื่องจากการติดตามและประเมินผลเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานของปีที่ผ่านมา ว่ามีความสอดคล้อง กับแผนงานที่ได้วางเอาไว้หรือไม่ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างแท้จริง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้การบริการแก่ประชาชนในชุมชน จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนติดตามและประเมินผล เพื่อวัดถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบการทำงานของปีที่ผ่านมาอีกด้วย

1. ความหมายของการติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อแสดงให้เห็นว่าเกิดอะไรขึ้นในภาคปฏิบัติ ด้วยการติดตามและบันทึกผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายและเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้ในแผนงาน การติดตามผลสามารถเตือนถึงแนวโน้มที่ไม่ต้องการล่วงหน้า ซึ่งทำให้เห็นความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไข

การประเมินผล (Evaluation) หมายถึงการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการติดตามผลมาระยะหนึ่งเพื่อประเมินค่าความเปลี่ยนแปลง (ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติ) ที่เกิดขึ้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนหรือไม่ ผลการประเมินอาจยืนยันว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่กำหนดไว้ในแผน หรืออาจแสดงถึงความล่าช้าหรือผลกระทบข้างเคียง ซึ่งควรแก่การทบทวน

การติดตามและประเมินผล จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านม ซึ่งผลจากการติดตามและประเมินผล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ได้จะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารจะนำไปปรับปรุงการบริหารงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และส่วนของการประเมิน ผลลัพธ์ (Output, Goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ผู้ประเมินผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E UNIT) เพื่อเป็นการรวบรวมฐาน ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E UNIT ต่อปัจจัยนำเข้า ก็คือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์

2. ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้กำหนดเป็นการติดตามรายไตรมาสคือ ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม-ธันวาคม) ไตรมาสที่ 2 (มกราคม-มีนาคม) ไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน) และไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม-กันยายน) ในแต่ละปี โดยการติดตามดังกล่าว เป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ Intermediate Result) ของแผนยุทธศาสตร์ ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นใน

ระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือเปล่า นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้

3. ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

3. ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และเป็นหัวใจของการใช้แนวทางเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการ ซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะมีประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหาร ดังนี้

1. สามารถเฝ้าดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่เคยตั้งไว้ในแผน
2. สามารถหาแนวโน้มจากตัวชี้วัด เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้หลักสำหรับแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติได้ตามความจำเป็น
3. สามารถจัดทำระบบเตือนล่วงหน้า เนื่องจากได้เห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
4. มีข้อมูลพื้นฐานสำหรับการประเมินว่า จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนหรือไม่ สำหรับการประเมินผลที่ได้จากการติดตามผลและระบุปัญหาพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลจากการดำเนินงาน โดยการประเมินผลจะเป็นการเปิดโอกาสให้ทบทวนว่า
 1. การปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่
 2. วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่แรก สมเหตุสมผลและสามารถบรรลุผลได้จริงหรือไม่
 3. สาเหตุที่ไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมาย
 4. ตัวชี้วัดที่นำมาใช้วัดความเปลี่ยนแปลงมีความเหมาะสมเพียงไร
 5. มีเรื่องอะไรที่ประสบความสำเร็จและควรสานต่อบ้าง
 6. ได้เรียนรู้ปัญหาซึ่งอาจหลีกเลี่ยงได้ในอนาคต
 7. ควรปรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในแผนอย่างไร

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2563) ได้สรุปไว้ว่า พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนด ให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถ ประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ จึงเป็นที่มาของการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการต่าง ๆ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยังได้กำหนดในมาตรา 52 ระบุว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ ในหมวด 5 และหมวด 7 และให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ให้อำนาจอิสระในการบริหารงานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ จึงไม่สามารถนำ พระราชกฤษฎีกานี้ไปบังคับใช้ได้ทันที ดังนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแลองค์กรเหล่านั้น ตามกฎหมายในการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อนึ่ง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 มาตรา 45/1 พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 50 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มาตรา 69/1 ได้นำหลักการเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปบัญญัติไว้ด้วย ดังนั้น แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจะได้รับการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกันทั้งการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ต่อมา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 กำหนดให้ส่วนราชการปรับปรุงการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง และกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วน

ราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงาน ดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติและปรับปรุงภารกิจในความรับผิดชอบต่อไป

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) มีเป้าหมายให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

2. มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการการปฏิบัติงาน มีการกำหนดภารกิจ ที่ชัดเจน รวมไปถึงมีดัชนีชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีการเปิดเผยแผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้บุคคลทั่วไปตรวจสอบความคุ้มค่า โปร่งใส และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เช่น การพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ โดยการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อประชาชน อันเนื่องมาจากความล่าช้า ซึ่งจะต้องมีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบต่อผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วย

5. มีการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ทันต่อสถานการณ์ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทบทวนภารกิจและกระบวนการของตนเองอยู่เสมอว่ามีความจำเป็นและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือไม่

รวมถึงประเมินความคุ้มค่าที่ได้รับ ถ้าไม่จำเป็นควรยกเลิกหรือปรับปรุงภารกิจนั้น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนในแต่ละกิจกรรม/งาน รวมถึงมีการจัดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และต้องมี การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาระบบการควบคุมตนเอง (Internal Control) และกำกับกรปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

แนวทางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย โดยมีแนวทางการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

1.1 การเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.2 การจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2561

1.3 การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2562

1.4 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ประชาชน สามารถตรวจสอบได้โดยสะดวก ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5 ก่อนการดำเนินการต้องจัดให้มีการวิเคราะห์ผลดีผลเสียทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

1.6 ในภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน นอกจากจะต้องดำเนินการตามข้อ 1.5 ยังต้องรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมได้รับ

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 การจัดทำแผนพัฒนาตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561

2.2 การประสานแผนพัฒนาในระดับพื้นที่

2.3 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลที่ได้มาทบทวนปรับปรุง แผนพัฒนาดังกล่าว

2.4 การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จ และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

2.6 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้พิจารณาบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและร่วมกับ หน่วยงานอื่น ๆ

2.7 การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในหน่วยงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

3.1 การกำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่ใช้ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบโดยทั่วกัน

3.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้างให้ดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม พิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษาประโยชน์ และผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ

3.3 หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่น คำขอทราบ

ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำขอ หรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยให้ทำเท่าที่จำเป็น และให้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไข้ปัญหา การติดตาม ผลการแก้ไข้ปัญหา การรายงานผลการแก้ไข้ปัญหา

3.5 การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นอาจสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเมื่อได้ปฏิบัติ ภารกิจตามคำสั่งแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งการทราบต่อไป

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ การดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2 การจัดให้มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบ อำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย

4.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณ เพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่เกิดผลเสียหายแก่ภารกิจ ทั้งนี้ ควรจะเผยแพร่ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

4.4 ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ประชาสัมพันธ์ไว้ ณ ที่ทำการ และในระบบ เครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

4.5 การจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม รวมถึงการให้บริการเชิงรุก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอทราบข้อมูล ขออนุญาต ขออนุมัติ หรือรับบริการในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานนั้น ๆ

4.6 การบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน สามารถกระทำ โดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กำหนด

5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1 การพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบทบาทภารกิจตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ ฐานะการเงิน การคลัง และสถานการณ์อื่นประกอบกัน

5.2 จัดให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสม กับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

6.1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ

6.2 กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน หรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในสิบห้าวัน หรือภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ เป็นการเฉพาะ

6.3 การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

7.1 การจัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 การประเมินบุคคล ให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในตำแหน่งที่ปฏิบัติและประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ผู้นั้น

7.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด และเป็นไปตามมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ

ดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ (ศิริ พันธธา, 2562) ดังนี้

1. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

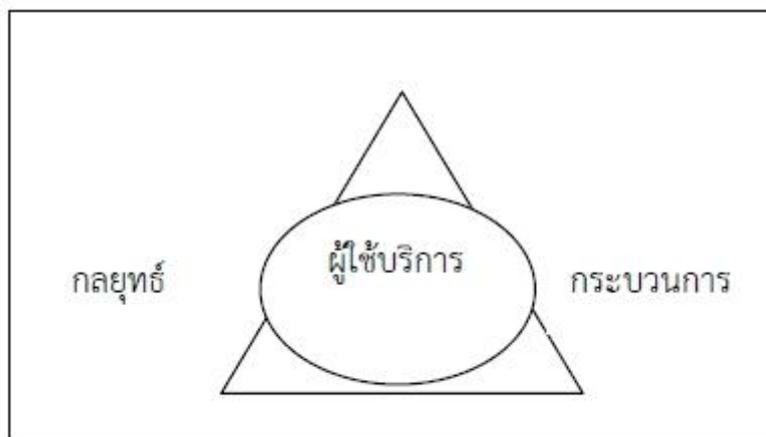
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทคนิคการให้บริการ

การให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกใจประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้น เสร็จสิ้นไป ทั้งนี้แนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูป

สามเหลี่ยมอีกต่อไป นั้นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)



ภาพที่ 2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่าการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรง และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

2. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนคุณเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

3. พนักงาน (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดีที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการ (Servqual) ออกเป็น 10 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. อภัยภัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 10.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - 10.2 ความสะอาดสวยงามของสถานที่ให้บริการ
 - 10.3 การแต่งกายของพนักงาน
 - 10.4 สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ที่ดีมีคุณภาพ และเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner : การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

พัฒนา พรหมมณี และคณะ (2563) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจนำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการ มาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

- 1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ามักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าการโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น
- 1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภค ที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิภพการรับรู้ของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

- 2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิภพการรับรู้ที่รู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้
- 2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ
- 2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจโดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตรประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และค่านิ่งถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร กองแก้ว และวิชญ์ สุमितสุวรรณ (2567) การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2549 จากคำถามการศึกษาว่า การให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง ได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่อย่างไร จึงทำการศึกษาเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยทำการศึกษาเชิงปริมาณ มีหน่วยวิเคราะห์เป็นองค์กร ประชากร 3,657 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 363 คน ใช้วิธีเทคนิคการสุ่มแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” 2) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะ คือ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม ควรมีจุดร้องเรียนหรือรับแจ้งปัญหา ควรแจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี อบต.ควรมีการชี้แจงระดับคุณภาพการบริการเอาไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาคุณภาพให้ได้

มาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน และจะต้องไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ ควรจัดการปรับปรุงคุณภาพด้วยการให้บริการสาธารณะร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นและเอกชน ในการให้บริการบนแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารออนไลน์

ฉันทิกานต์ คำวิเศษณธรณ์ และคณะ (2567) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 และศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งและเป็นผู้ใช้บริการ ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ในจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .513 และ 3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรมีการให้ความรู้เรื่องประสิทธิภาพการผลิตโค-กระบือของเกษตรกรให้ครบทุกหมู่บ้านควรมีการจัดสรรสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาคโดยคัดเลือกจากผู้ที่เดือดร้อนตามจริงควรจัดกิจกรรมดำเนินงานประเพณีในท้องถิ่นเพื่อสานสานวัฒนธรรมอันดีเอาไว้ ควรมีระบบการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ถนน และประปาที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

กิ่งแก้ว สุวรรณศิริ และคณะ (2567) มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์ความรู้จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติ นำเสนอข้อค้นพบที่มีประเด็นใกล้เคียงกันจากงานวิจัยต่าง ๆ พร้อมบูรณาการข้อค้นพบเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานวิจัยกับการสังเคราะห์เชิง

ปริมาณ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การสังเคราะห์ด้วยวิธีเชิงปริมาณสามารถให้ข้อสรุปที่ครอบคลุมและน่าเชื่อถือ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์กรภาครัฐในระดับท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อรุณ ไชยนิത്യ และคณะ (2566) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีและ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คนคิดเป็นร้อยละ (50.2%) 2. ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

พิมพ์พัชชา หยิมการุณ และ อรุณ ไชยนิത്യ (2567) ได้ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่รวดเร็ว งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี และงานด้านการศึกษาผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.252) งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 งานด้าน

รายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่รวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

สุรินทร์ ทองทศ (2567) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล นบพิตา อำเภอนบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามและเก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการได้ด้วยจำนวนตัวอย่าง 387 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตา อำเภอนบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.78) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (4.87) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.82) และ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.76) ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (4.68) 2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตา อำเภอนบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อย และไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และ หาแนวทางการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียม ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นมีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาลย์ มากสินธ์ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดและมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 ได้มาจากการ

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .02 ($e = .05$) วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูลผลการวิจัย พบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับการบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งานบริการ คือ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 1,000 คน
2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรม และปัญหาเสพติด จำนวน 1,000 คน

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวน 1,000 คน

4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวน 1,000 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน

2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน

4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวนไม่น้อยกว่า 278 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา

2. กำหนดกรอบของประชากร (Population Frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ

3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (Kris Piroj, 2018) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)
4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.กฤตกาฬ ชาร์ลีย์ ทปภูผา | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) อ.ดร.บุญญาพัฒน์ จันทร์เพชร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach L., 1951) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิศิษฐ ตัณฑวนิช และพนา จินดาศรี, 2561)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best and Kahn, 1993) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า		การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด		การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)		การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	124	44.60	125	44.96	133	47.84	94	33.81
หญิง	154	55.40	153	55.04	145	52.16	184	66.19
รวม	278	100.00	278	100.00	278	100.00	278	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 44.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 55.04
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 47.84 และเป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า		การพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด		การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)		การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	13	4.68	13	4.68	12	4.32	25	8.99
ประถมศึกษา	42	15.11	45	16.19	38	13.67	46	16.55
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	15.11	39	14.03	44	15.83	55	19.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	71	25.54	70	25.18	48	17.27	88	31.65
อนุปริญญา/ปวส.	60	21.58	55	19.78	87	31.29	34	12.23
ปริญญาตรี	50	17.99	56	20.14	49	17.63	30	10.79
รวม	278	100.00	278	100.00	278	100.00	278	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.54 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส.

คิดเป็นร้อยละ 21.58 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.99 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.11 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.11 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.68 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาอาชญากรรม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.18 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.14 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.78 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.19 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 14.03 และ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.68 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 31.29 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.27 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.83 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.67 และ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.32 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.65 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.78 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.55 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.23 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.79 และ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 8.99 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.91	0.35	98.27	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.89	0.38	97.77	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.88	0.35	97.70	มากที่สุด
4. มีการให้บริการฉีดวัคซีนแก่สุนัขอย่างสม่ำเสมอ	4.88	0.37	97.70	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
5. มีการทำทะเบียนประวัติการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษ สุนัขบ้า	4.86	0.46	97.19	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.38	97.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.86	0.48	97.27	มากที่สุด
7. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	4.88	0.33	97.70	มากที่สุด
8. วัน เวลาการให้บริการมีความสะดวก	4.95	0.23	98.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.34	97.96	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	97.84	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.05	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.93	0.31	98.56	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.92	0.31	98.49	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.32	97.99	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.90	0.40	98.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.30	98.35	มากที่สุด
16. สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม	4.91	0.36	98.13	มากที่สุด
17. วัสดุ อุปกรณ์ วัคซีนมีจำนวนเพียงพอ	4.93	0.37	98.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.34	98.37	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.90	0.35	98.01	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม
- 4) มีการให้บริการฉีดวัคซีนแก่สุนัขอย่างสม่ำเสมอ
- 5) มีการทำทะเบียนประวัติการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) วัน เวลาการให้บริการมีความสะดวก
- 2) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) วัสดุ อุปกรณ์ วัคซีนมีจำนวนเพียงพอ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 3) สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด	4.85	0.53	96.91	มากที่สุด
2. มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด	4.85	0.50	96.91	มากที่สุด
3. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย	4.83	0.54	96.55	มากที่สุด
4. มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน	4.82	0.66	96.33	มากที่สุด
5. มีมาตรการปราบปราม ป้องกันยาเสพติด	4.84	0.55	96.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.55	96.71	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.88	0.37	97.55	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.89	0.42	97.77	มากที่สุด
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.91	0.40	98.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.40	97.87	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.50	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.21	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.94	0.25	98.85	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.95	0.24	98.92	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีการเก็บรักษาความลับ	4.92	0.28	98.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	98.99	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.95	0.24	99.06	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
15. อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.94	0.23	98.85	มากที่สุด
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาด ทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เป็นต้น	4.92	0.29	98.49	มากที่สุด
17. มีการจัดผังการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.30	98.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.27	98.71	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.90	0.36	98.07	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหายาเสพติด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด
- 2) มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด
- 3) มีมาตรการปราบปราม ป้องกันยาเสพติด
- 4) มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย
- 5) มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.99 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างใส และมีความพร้อมในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีการเก็บรักษาความลับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- 2) อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาดทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เป็นต้น
- 4) มีการจัดผังการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนา ด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและ
เยาวชน (พัฒนาด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.94	0.32	98.71	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.92	0.36	98.49	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.94	0.28	98.78	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การ ดำเนินการจัดการเรียนการสอน	4.96	0.23	99.21	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และ กิจกรรมอื่น ๆ	4.93	0.33	98.63	มากที่สุด
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.94	0.32	98.85	มากที่สุด
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็กและ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี	4.94	0.28	98.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.30	98.79	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.92	0.36	98.35	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.91	0.41	98.27	มากที่สุด
10. การจัดทำมีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.91	0.42	98.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.42	98.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจน	4.95	0.32	98.92	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.95	0.28	98.99	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.95	0.31	98.92	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.95	0.29	98.99	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	4.94	0.32	98.85	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.30	98.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.37	98.42	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ บริการน้ำดื่ม	4.94	0.35	98.78	มากที่สุด
18. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย ชัดเจน	4.92	0.41	98.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.38	98.51	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.93	0.35	98.63	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนา
ด้านการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.63 ซึ่ง
เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ
4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดย
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา
ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

2) กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็กและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
ประเพณี

3) การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน

4) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก

5) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ

6) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

7) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียน
การสอน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง
- 2) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม
- 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน
- 4) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ บริการน้ำดื่ม
- 2) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- 3) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.92	0.37	98.35	มากที่สุด
2. มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.91	0.35	98.20	มากที่สุด
3. มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง	4.88	0.45	97.63	มากที่สุด
4. มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำฐานข้อมูล	4.92	0.36	98.42	มากที่สุด
5. มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	4.91	0.37	98.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.38	98.14	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.89	0.39	97.84	มากที่สุด
7. เมื่อจะมีการประชุมหรือประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน อบต.หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการสื่อสารทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่ต้องเข้าร่วมประชุมหรือประชาคมก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง	4.89	0.41	97.77	มากที่สุด
8. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น จากประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน จากช่องทางออนไลน์ที่อบต.ใช้เป็นช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่	4.92	0.38	98.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.38	98.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.33	98.63	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.29	98.56	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.93	0.30	98.63	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.93	0.35	98.63	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.91	0.36	98.27	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.93	0.34	98.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.33	98.55	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ช่วงเวลาในการจัดประชุมมีความสะดวก เหมาะสม	4.93	0.35	98.63	มากที่สุด
16. มีการจัดเตรียมที่นั่งได้อย่างเพียงพอกับผู้เข้าประชุม	4.93	0.34	98.56	มากที่สุด
17. มีการอำนวยความสะดวกเรื่องระบบเสียงให้มีความเหมาะสมกับการได้ยินของผู้เข้าร่วมประชุม รวมถึงมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการใช้เสียงกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการแสดงความคิดเห็นหรือกล่าวถึงปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข	4.93	0.37	98.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.35	98.61	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.92	0.36	98.33	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำฐานข้อมูล
- 2) มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 3) มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 4) มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 5) มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2) เมื่อจะมีการประชุมหรือประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน อบต.หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการสื่อสารทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่ต้องเข้าร่วมประชุมหรือประชาคมก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง

3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น จากประกาศเสียงตามสาย ของหมู่บ้าน จากช่องทางออนไลน์ที่อบต. ใช้เป็นช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ช่วงเวลาในการจัดประชุมมีความสะดวก เหมาะสม
- 2) มีการอำนวยความสะดวกเรื่องระบบเสียงให้มีความเหมาะสมกับการได้ยินของผู้เข้าร่วมประชุม รวมถึงมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการใช้เสียงกรณีผู้เข้าร่วมประชุมต้องการ แสดงความคิดเห็นหรือกล่าวถึงปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข
- 3) มีการจัดเตรียมที่นั่งได้อย่างเพียงพอกับผู้เข้าประชุม

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้
 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านช่องทางการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ค่าเฉลี่ยรวมการบริการ	ค่าร้อยละรวมของการบริการ
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ		
การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.89	97.73	4.90	97.96	4.90	98.00	4.92	98.37	4.90	98.01
การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด	4.84	96.71	4.89	97.87	4.95	98.99	4.94	98.71	4.90	98.07
การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี)	4.94	98.78	4.91	98.30	4.95	98.94	4.93	98.51	4.93	98.63
การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	4.91	98.14	4.92	98.03	4.93	98.55	4.93	98.61	4.92	98.33
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.89		4.91		4.93		4.93		4.91	
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ		97.84		98.04		98.62		98.55	98.26	

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 2) การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหายาเสพติด 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) และ 4) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ

1. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 278 คน
2. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหายาเสพติด จำนวน 278 คน
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) จำนวน 278 คน
4. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวน 278 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (Percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.87

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.05

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.71

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.46

2. การป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. การพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.99 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน (พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 98.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กให้เหมาะกับจำนวนเด็ก
4. เพิ่มระยะเวลา และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่ และ บทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูล สำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต
2. ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ของประชาชน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของ ท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนิน ไปภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2563). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. หน้า 13. เข้าถึงจาก <https://www.banped.go.th/uploaded/content/1891/b2380a79383e4735b89ce3229ceb1a99.pdf>. เข้าถึงเมื่อ 13 กรกฎาคม 2568.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2566). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561*. เข้าถึงจาก https://www.dla.go.th/upload/regulation/type2/2023/3/1945_1.pdf?time=1692609091873. เข้าถึงเมื่อ 13 กรกฎาคม 2568.
- กิ่งแก้ว สุวรรณศิริ และคณะ. (2567). สังเคราะห์ความรู้จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. *วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(3) กันยายน-ธันวาคม, 59-73.
- ธัญญิกานต์ คำวิเศษชนธรณ์ และคณะ. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 8(3) กรกฎาคม-กันยายน, 216-228.
- พัฒนา พรหมมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีรศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26(1) เดือน มกราคม-มิถุนายน 2563, 59-66.
- พิมพ์พัชชา หิมาการุณ และ อรุณ ไชยนิิตย์. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(6), 398-410.
- พิศิษฐ์ ตัณฑวณิช และ พนา จินดาศรี. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 24(2) ธันวาคม, 3-12.

- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาล มากสินธ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 7(2), 239-253.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และเครทซี-มอร์แกน. *วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(1) มกราคม-มิถุนายน 2562. หน้า 11-28.
- สุรินทร์ ทองเทศ. (2567). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิต อำเภอนบพิต จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 15(2), 1-11.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. *พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม*. เข้าถึงจาก <http://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=306371&ext=pdf>. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ศิริ พันธุ์ทา. (2562). การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 4(2) July-December 2019, 32-47.
- ศิริพร กองแก้ว และ วิษณุ สมิตสุวรรณค์. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 9(2), 308-322.
- อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 7(2) เมษายน-มิถุนายน, 804-826.

ภาษาต่างประเทศ

Cronbach L., (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test*.

Psychometrika 16. 297.

Best and Kahn James V. (1993). *Research in Education*. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon. p. 246.

Krejcie Robert V., and Daryle W. Morgan. “Determining Sample Size for Research Activities”, *Journal for Education and Psychological Management*. November, 1970. 112-197.

Kris Piroj. (2018). *Likert Scale คืออะไร?*. (2023, July 13). Retrieved from <https://greedisgoods.com/likert-scale-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม					
4. มีการให้บริการฉิวฉิวขึ้นแก่สุนัขอย่างสม่ำเสมอ					
5. มีการทำทะเบียนประวัติการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
8. วัน เวลาการให้บริการมีความสะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
16. สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม					
17. วัสดุ อุปกรณ์ วัคซีนมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
การเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมและปัญหาเสพติด ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและ
แก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด					
2. มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด					
3. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย					
4. มีสายตรวจลาดตระเวนเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน					
5. มีมาตรการปราบปราม ป้องกันยาเสพติด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีการเก็บรักษาความลับ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
15. อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาด ทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เป็นต้น					
17. มีการจัดผังการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน
พัฒนาทางการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง
การให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ					
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน					
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ					
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม					
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็กและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางที่รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดทำมีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
13. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
15. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ บริการน้ำดื่ม					
18. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการพัฒนาท้องถิ่น
(การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
2. มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
3. มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง					
4. มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำฐานข้อมูล					
5. มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
7. เมื่อจะมีการประชุมหรือประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน อบต. หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการสื่อสารทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่ต้องเข้าร่วมประชุมหรือประชาคมก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง					
8. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น จากประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน จากช่องทางออนไลน์ที่อบต. ใช้เป็นช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ช่วงเวลาในการจัดประชุมมีความสะดวก เหมาะสม					
16. มีการจัดเตรียมที่นั่งได้อย่างเพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม					
17. มีการอำนวยความสะดวกเรื่องระบบเสียงให้มีความเหมาะสมกับการได้ยินของผู้เข้าร่วมประชุม รวมถึงมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการใช้เสียงกรณีผู้เข้าร่วมประชุมต้องการแสดงความคิดเห็นหรือกล่าวถึงปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง