



## รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น  
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์  
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

# รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม  
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ 2564

## คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤชิต	แสนปากดี	คณบดีคณะศิลปศาสตร์	
ว่าที่ร้อยตรี เกริกไกร	นรภาร	รองคณบดี	
อาจารย์ ดร.มัลลิกา	นาจันทอง	รองคณบดี	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ลิขิต	แก้วหานาม	รองคณบดี/อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา	อินทนิล	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริชา	มารี	เคน	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู	แก้วหานาม	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริรินดา	กมลเขต	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาริยา	ป๋องศิริ	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
อาจารย์ โสภณ	มูลหา	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
นางสาวสุธาสิณี	สุรินทร์	เลขานุการ	

## คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม

พฤศจิกายน 2564

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรที่ดีในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองการบริหารส่วนตำบล หม่อม่น และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ ในการนี้ทางสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์  
พฤศจิกายน 2564

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยประชาชนหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานอิสระและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยเพื่อประเมินโครงการและมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น จึงประสานให้มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เป็นสถาบันที่ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับบริการใน 5 ด้านด้วยกัน ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น รวม 5 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และ 5) งานสาธารณสุข ประเมินผลการปฏิบัติงาน 5 ด้านประกอบด้วย 1. ด้านผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ 1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ใน 5 งานบริการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพให้มากขึ้นต่อไป

### ผลการวิจัย พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 5 งานบริการ ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77) และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 10 คะแนน ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่างานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}$  = 4.76) งานด้านการศึกษา การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.23 ( $\bar{X}$  = 4.76) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.76) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 96.66 ( $\bar{X}$  = 4.83) และงานสาธารณสุข อยู่ในระดับดีมาก อยู่ในระดับดี มีค่าร้อยละ 95.22 ( $\bar{X}$  = 4.76)

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน หรือหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรมต่อไป

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร .....	ค
บทที่ 1 บทนำ .....	5
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	5
1.2 วัตถุประสงค์ .....	6
1.3 ขอบเขตในการศึกษา .....	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์.....	33
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
2.4 กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	53
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	55
3.1 วิธีการศึกษา.....	55
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง .....	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	56
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	57
3.5 การวิเคราะห์และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	59
ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น .....	
ประจำปีงบประมาณ 2564.....	63
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ .....	96
5.1 สรุป .....	96
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย.....	97
เอกสารอ้างอิง .....	100

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	12
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากร.....	56
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนอายุ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนอาชีพ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนระดับการศึกษาและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตารางที่ 4.5	ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น.....	63
ตารางที่ 4.6	1 งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านผลสัมฤทธิ์.....	65
ตารางที่ 4.7	1 งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	66
ตารางที่ 4.8	1 งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.9	1 งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	69
ตารางที่ 4.10	1 งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	72
ตารางที่ 4.11	2 งานการศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์.....	71
ตารางที่ 4.12	2 งานการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	73
ตารางที่ 4.13	2 งานการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	74
ตารางที่ 4.14	2 งานการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	75
ตารางที่ 4.15	2 งานการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	76
ตารางที่ 4.16	3 งานรายได้และภาษี ด้านผลสัมฤทธิ์.....	78
ตารางที่ 4.17	3 งานรายได้และภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	79
ตารางที่ 4.18	3 งานรายได้และภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	80
ตารางที่ 4.19	3 งานรายได้และภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	81
ตารางที่ 4.20	3 งานรายได้และภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	82
ตารางที่ 4.21	4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านผลสัมฤทธิ์.....	84
ตารางที่ 4.22	4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	85
ตารางที่ 4.23	4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	86
ตารางที่ 4.24	4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	87
ตารางที่ 4.25	4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	88
ตารางที่ 4.26	5 งานสาธารณสุข ด้านผลสัมฤทธิ์.....	90
ตารางที่ 4.27	5 งานสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	91
ตารางที่ 4.28	5 งานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	92

ตารางที่ 4.29 5 งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	93
ตารางที่ 4.30 5 งานสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	94
ตารางที่ 4.31 สรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน.....	95

## สารบัญญรูปภาพ

ภาพที่ 2.1	พื้นที่ตั้งหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล.....	33
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างส่วนราชการของ อบต.หม่ม่น .....	36
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างของสำนักงานปลัด อบต. ....	37
ภาพที่ 2.4	โครงสร้างของกองคลัง.....	38
ภาพที่ 2.5	โครงสร้างของกองช่าง.....	39
ภาพที่ 2.6	โครงสร้างของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม.....	40
ภาพที่ 2.7	โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน.....	41
ภาพที่ 2.8	กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	54
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนเพศและร้อยละ.....	59
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวน อายุและร้อยละ.....	60
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวน อาชีพและร้อยละ.....	61
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนการศึกษาและร้อยละ.....	62
ภาพที่ 4.5	ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น.....	63
ภาพที่ 4.6	แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	64
ภาพที่ 4.7	แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน งานการศึกษา.....	77
ภาพที่ 4.8	แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน งานรายได้และภาษี.....	86
ภาพที่ 4.9	แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ.....	83
ภาพที่ 4.10	แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน งานสาธารณสุข.....	89

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีเจตนารมณ์เพื่อเพิ่มสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ขยายพื้นที่ทางการเมืองของประชาชนพร้อมทำการเมืองให้ปลอดจากการทุจริตเพื่อต่อชีวิตให้บ้านเมืองและปฏิรูปประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน โดยเป็นการคืนบทบาทหน้าที่รัฐให้แก่ประชาชนหรือชุมชนในท้องถิ่นให้สามารถจัดการตนเองในพื้นที่ของตนได้ โดยคำนึงถึงการเข้าใจ เข้าถึงความต้องการและความรวดเร็วในการตอบสนองและบริการประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อ.บ.จ) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการสำรวจและการประเมินผลทำให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน (ชาติชาย ณ เชียงใหม่, 2561)

องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และมีแนวโน้มการขยายตัวรองรับการเจริญเติบโตและเตรียมความพร้อมของชุมชนในด้านต่างๆ ให้บริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการศึกษาพละนามัย เอาใจใส่โครงสร้างพื้นฐาน สร้างงาน สร้างรายได้ ดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและจัดทำสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้ทางหนึ่ง อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 งานบริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## 1.3 ขอบเขตในการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ใน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และ 5) งานสาธารณสุข อีกทั้งประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีประชากรทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น 6,949 คน แยกเป็นชาย 3,373 คน หญิง 3,576 คน (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2564)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาเก็บข้อมูลในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

#### 1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุมชนต่างๆ ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.2 ได้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.4.3 ได้แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

## บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

#### 2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

## 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

#### ความหมายของความพึงพอใจ

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือประสบการณ์ของตัวบุคคล

สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิณรัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการใช้บริการท่าอากาศยานตามที่เห็น หรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย ส่วน Shelly (1975) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งจะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวัง ไม่บรรลุ จุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Shelly (1975) (อ้างอิงใน รัตนะ พุทธรักษา และ พีรภาว ทีวีสุข, 2560) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของ มนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึก ทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของ ความรู้สึกสอง แบบนี้ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกซึ่ง ความสุขเป็น ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

สุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อ งานด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงาน ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

เทศบาลนครนนทบุรี (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงาน โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ การเปิดโอกาสให้

ประชาชนตรวจสอบระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชน ได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาคำแนะนำความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการดำเนินการ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ

2. ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น

3. ด้านการบริหารดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เช่น มีเวลาเปิด ปิดเหมาะสม สภาพแวดล้อมมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ เป็นต้น

4. ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

2. ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยที่ความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

Allport ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ ระบุว่าบุคคลพอใจกระทำการสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์คือความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตน เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับตนเองถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

**ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ**

	ตัวผลิตภัณฑ์	งานการนำเสนอ	การดำเนินการ	การให้บริการ	การบริหาร	เทคโนโลยี	ทางสังคม	กิจกรรมที่ทำ	ความรู้สึกรู้สึก	ผลผลิตความมิต
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542)	✓	✓								
นิธิศ สระทองอยู่ (2562)			✓	✓	✓	✓				
Hallar B. Gilmer							✓	✓		
Allport									✓	✓

**รูปแบบความพึงพอใจ**

Oliver (1997 อ้างใน ยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่ เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับ การวัดระดับความพึงพอใจ โดยสามารถ แบ่งได้ 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 1) การยืนยัน (Confirmation) คือ สินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภค ตรงตามที่ คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้เกิดเป็นความพึงพอใจใน ระดับที่สูงขึ้น
- 3) ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคน้อยกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ฟาร์มาเน็ต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็ มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัย เพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ ให้ดี ยิ่งๆขึ้น สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการ ให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้

ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้นสร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และโพรโวสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขาามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545)

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

### 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

### ความหมายของการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กิจติ ยงประกิจ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายของผู้ให้บริการในการเข้าถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละคน

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) การให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำมาหาข้อ เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) การให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จาก การรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการและตัวแปรด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ภาควิชา ศึกษาศาสตร์ (2558) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนการดูแลภายหลังบริการด้วย

ราชนัน นาสมพงษ์ (2562) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Kasiri, Guan Cheng, Sambasivan & Sidim (2017) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้ บริการอย่างต่อเนื่อง

Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความประใจของ ลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

### ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

### องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤกษ์ โมตรวิงส์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 2.1 พุดจาไพเราะ นิมนวล
- 2.2 ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ
- 2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง
- 2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง
- 2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ วิจารณ์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของท่าอากาศยานในการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจาก การใช้บริการ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

5. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

### ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 436) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้ถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้อง

ทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ (Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด ช่องทางอื่น ๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะราย ให้กับลูกค้าทุกราย

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

- 3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
- 3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง
- 3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน
- 3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ
- 3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
- 3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท
- 3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงใน จำนง ตรีณุมิตร, 2545: 14) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติตอบสนองที่เหมาะสม
2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม
3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

### รูปแบบการให้บริการ

ราชมงคลกรุงเทพ (2562) ได้ให้หลักการ ในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ (2562) การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วย น้ำเสียงที่ นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่งวงเหงาหวานอ่อน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระจกกระฉ่าง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส ทวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม โห่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้น พื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูด ทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจน เกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับ คนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับ บริการ 10 ประการ ดังนี้

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่าง ตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่องานราชการ ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควรจะเข้าไป ถามว่า มาติดต่อหรือรอคอยใคร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุงหาทางแก้ไข
5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมาย แต่อย่าดูถูก ไม่พูดจากระโชกโฮกฮาก
8. แก้ไขปัญหาได้
9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจา สอบถามอย่างสุภาพ สร้าง ความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าทีที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อหน่วยงาน และส่งผลให้เรามี ความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี

10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มารับบริการ

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กน้อย องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัยยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัยยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

### เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาคณะกรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

### เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างลืมน้ำคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อากการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ้งชื่อหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

### คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มี  
 วิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปร่าง (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

### ข้อควรคำนึง และข้อควรระวังในการให้บริการ

#### ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตาแต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของคนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

#### ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

### 2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady, 1989: 116) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึงหน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮร์ริส จี. มอนตากู (Harris G. Mongtagu, 1984:574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิด

จากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้ จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีอิสระตามสมควร ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

ปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราษฎรตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่างๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

### หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ให้ความหมายหรือนิยามต่างๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่ จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมา บริหารงานเพื่อให้สมเจตนาารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

#### องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่ จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบาย ที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการ ปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการ ปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหาร ท้องถิ่นของตนเอง

6. อีสาระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอีสาระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ่างในชวงค์ ฉายบุตร, 2539) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายมีอีสาระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกััดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

**ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** มีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

### หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

### รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไศภิชฐิกุล (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง

3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครอง ท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

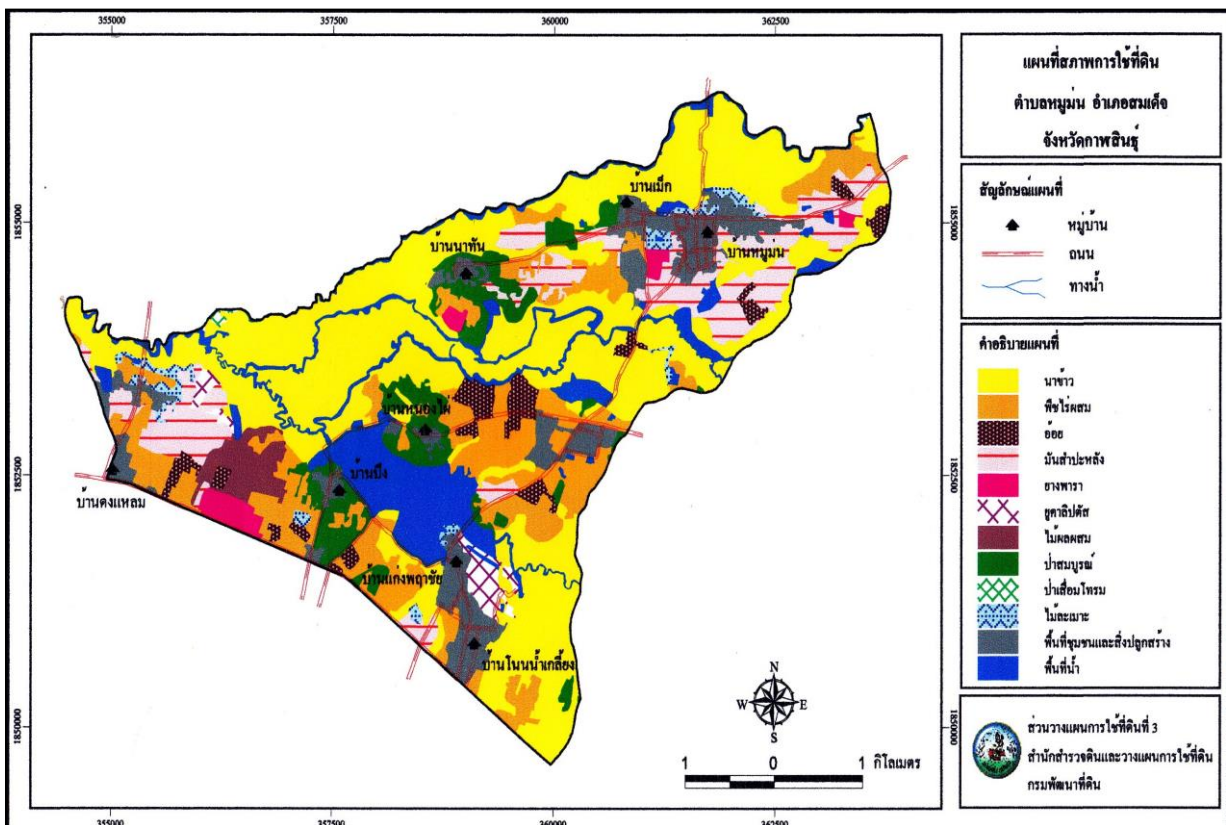
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครอง ท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนา ตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการ พึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

## 2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

### 1. สภาพทั่วไป

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



ภาพที่ 2.1 แผนที่ตั้งหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภอสมเด็จห่างจากที่ว่าการอำเภอสมเด็จ 13 กิโลเมตร การเดินทางจากที่ว่าการอำเภอสมเด็จถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น สามารถใช้เส้นทางได้ดังนี้

ใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2041 ระหว่างอำเภอสมเด็จ - อำเภอคำม่วง จากนั้นแยกเข้าถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบทหมายเลข กส 4029 สายบ้านโนนน้ำเกลือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น รวมระยะทาง 13 กิโลเมตร และองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีเขตติดต่อพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแขงบาดาล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแหลมทอง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ทิศใต้ ติดต่อกับเขต เทศบาลตำบลนามะเขือ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหม่ม่นมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจะเป็นพื้นที่ราบสูงลาดเทไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีลำน้ำที่เกิดจากเทือกเขาภูพาน 2 สาย ไหลผ่าน จากทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ คือ ลำห้วยสังเคียบ และลำห้วยหมากพริก เกิดเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่อยู่ระหว่างพื้นที่ของหมู่ที่ 5 6 และ 7 ตำบลหม่ม่น มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 39 ตารางกิโลเมตร (62,400 ไร่)

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหม่ม่น มีสภาพภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดูกาล คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

### 1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลหม่ม่น มีลักษณะเป็นดินจืด เป็นดินร่วนปนทราย

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีลักษณะแหล่งน้ำเป็นลำห้วย หนอง บึง และฝายน้ำล้น ดังนี้

#### 1. แหล่งน้ำธรรมชาติ

##### 1.1 ลำห้วย จำนวน 4 สาย ดังนี้

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1) ลำห้วยพริก   | 2) ลำห้วยสังเคียบ |
| 3) ลำห้วยกุดจาน | 4) ลำห้วยพฤษัย    |

##### 1.2 บึง, หนอง มีจำนวน 18 แห่ง ดังนี้

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) หนองโน หมู่ที่ 1   | 2) หนองโนแล้ง หมู่ที่ 1 |
| 3) หนองเต่า หมู่ที่ 2 | 4) หนองกุดจิก หมู่ที่ 2 |

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| 5) หนองสาธารณะ หมู่ที่ 2   | 6) หนองไชยวาน หมู่ที่ 3    |
| 7) หนองบัว หมู่ที่ 4       | 8) หนองโพธิ์ หมู่ที่ 5     |
| 9) บึงแก่งพฤชัย หมู่ที่ 7  | 10) หนองบอน หมู่ที่ 8      |
| 11) หนองหล่ม หมู่ที่ 8     | 12) หนองเอี้ยง หมู่ที่ 9   |
| 13) หนองสิม หมู่ที่ 10     | 14) หนองอีโหล่ หมู่ที่ 10  |
| 15) หนองเจ้าปู่ หมู่ที่ 11 | 16) หนองอ้อ หมู่ที่ 6      |
| 17) หนองกวางน้อย หมู่ที่ 5 | 18) หนองค่านกยูง หมู่ที่ 5 |

1.3 ฝ่ายน้ำล้น จำนวน 12 แห่ง

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ฝ่ายน้ำล้นบ้านแก่งพฤชัย หมู่ที่ 7 | 2. ฝ่ายน้ำล้น หมู่ที่ 3               |
| 3. ฝ่ายน้ำล้น คสล. หมู่ที่ 3         | 4. ฝ่ายน้ำล้นกุดจาง หมู่ที่ 4 *       |
| 5. ฝ่ายน้ำล้นห้วยไผ่ หมู่ที่ 5       | 6. ฝ่ายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 7       |
| 7. ฝ่ายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 2      | 8. ฝ่ายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 5       |
| 9. ฝ่ายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 2      | 10. ฝ่ายน้ำล้นห้วยสังเคียบ หมู่ที่ 11 |
| 11. ฝ่ายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 1 *   | 12. ฝ่ายน้ำล้น คสล. หมู่ที่ 10        |

\* ใช้การไม่ได้ 2 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม่มีเขตป่าไม้ตามกฎหมาย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

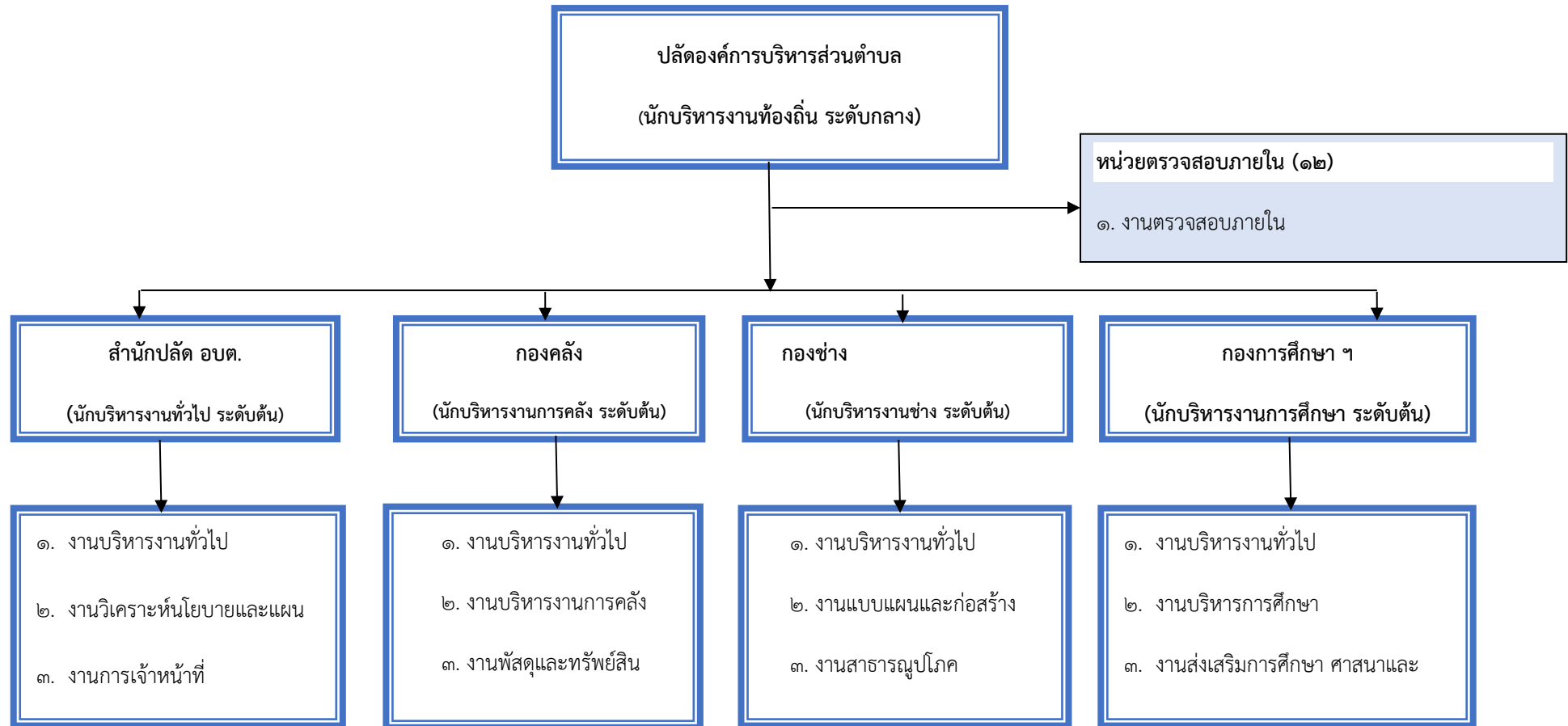
2.1 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประกอบด้วยหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 คน(หมู่บ้านละ 1 คน) อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

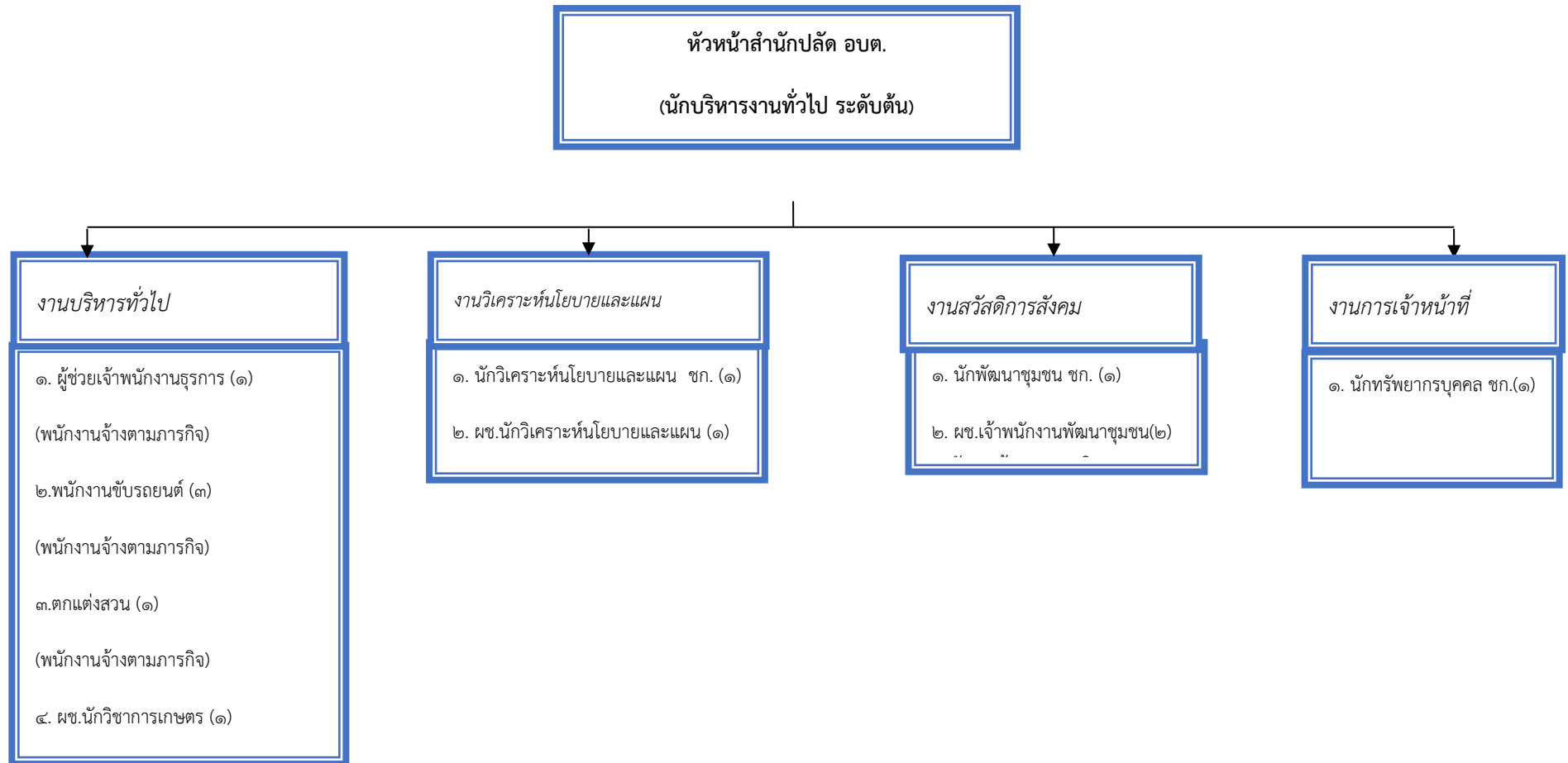
2) คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แต่งตั้ง ซึ่งมีโครงสร้างของการบริหารงานดังนี้

### โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น



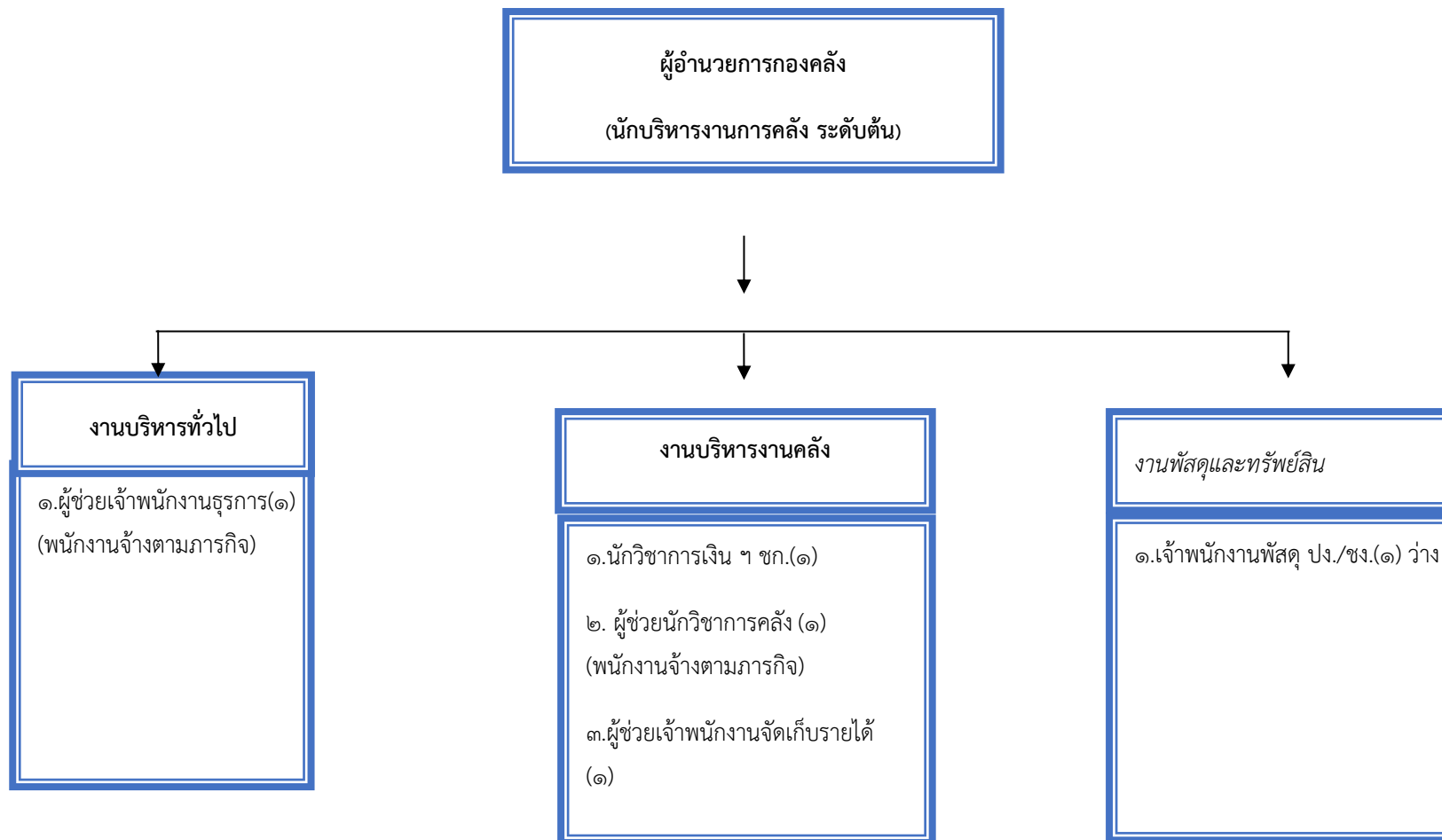
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

โครงสร้างของสำนักปลัด อบต.



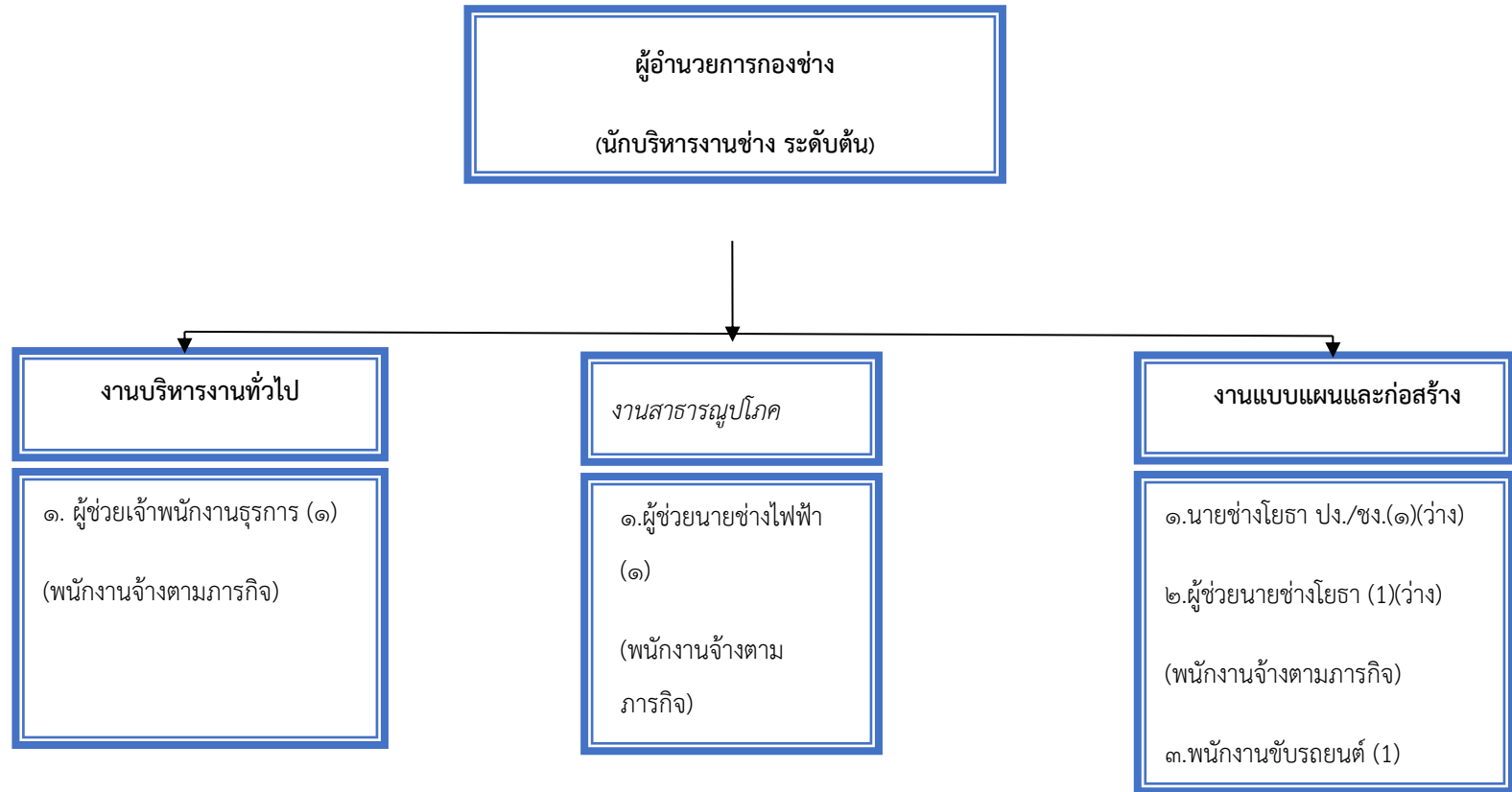
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักปลัด

### โครงสร้างกองคลัง



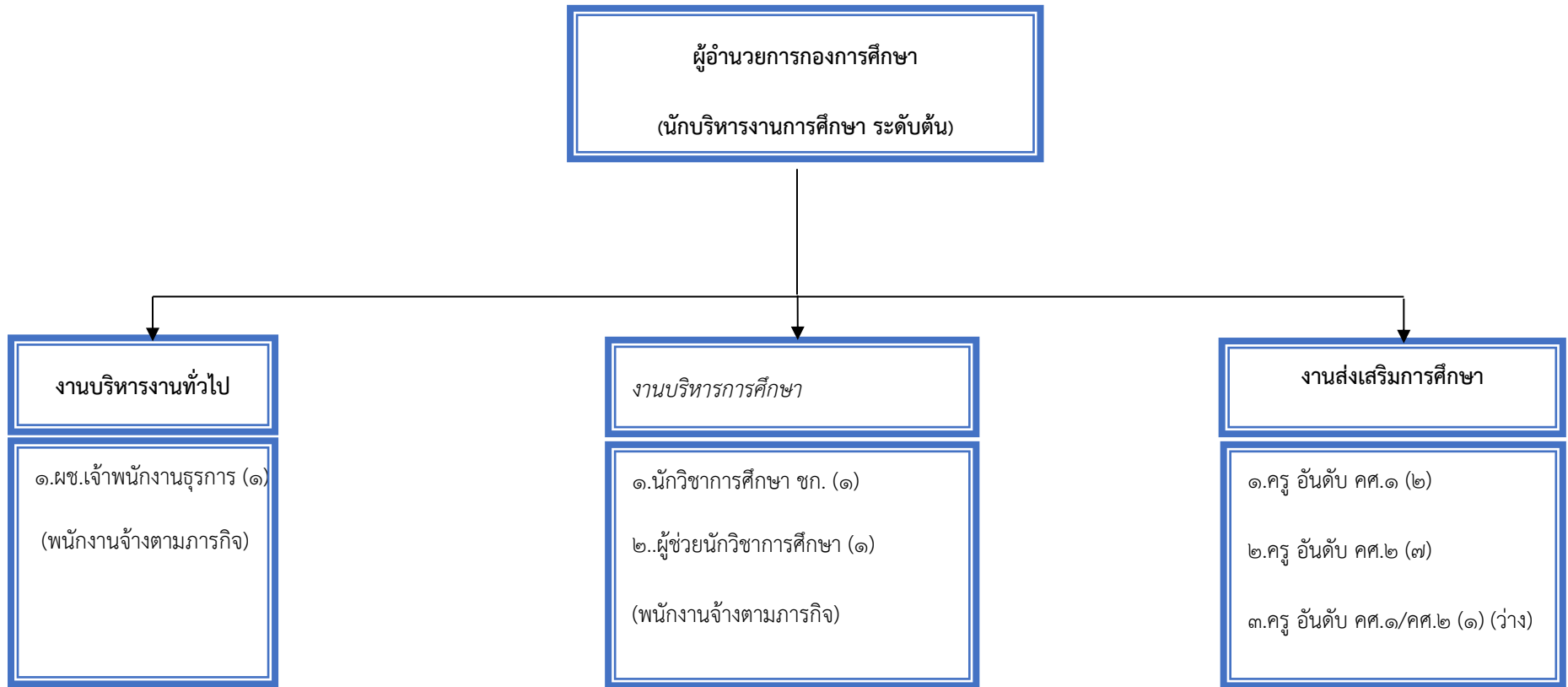
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างกองคลัง

### โครงสร้างกองช่าง



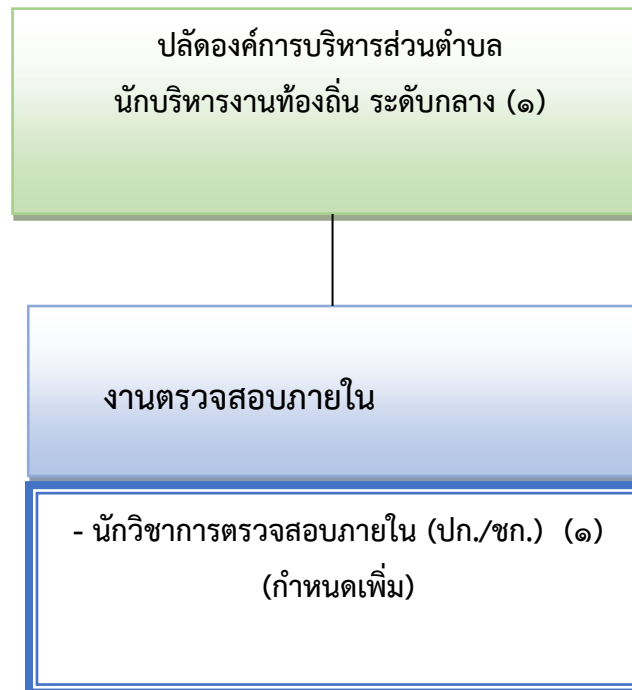
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างกองช่าง

### โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน

## 2.2 เขตการปกครอง

ตำบลหม่ม่นประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน พร้อมด้วยชื่อกำนันและผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 1	บ้านหม่ม่น	นายสุทัศน์ สุมลละ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านหม่ม่น	นายฉัฐพล ดุสนีย์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านเม็ก	นายวินารัตน์ อ่อนเขียว	เป็นกำนันตำบลหม่ม่น
หมู่ที่ 4	บ้านนาทัน	นายอรัญช์ ศรีแก่นทราย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านหนองไผ่	นายปราโมทย์ น้อยนาจารย์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านบึง	นายรังสรรค์ ศิลาพัฒน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านแก่งพฤชัย	นายพงษ์ศิริ อุตม์สีขันธุ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านดงแหลม	นายทองดี ภูติโส	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	บ้านโนนน้ำเกลี้ยง	นางนงนุด การิโส	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	บ้านหม่ม่น	นายสว่างจิตร ชมภูทัศน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	บ้านหม่ม่น	นายพิทักษ์ แกมนิรัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 การศึกษา

#### 3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ดังนี้

1) โรงเรียนชุมชนหม่ม่นวิทยาสรรพ์	หมู่ที่ 11
2) โรงเรียนบ้านนาทัน	หมู่ที่ 4
3) โรงเรียนบ้านบึงโคกสะอาด	หมู่ที่ 6
4) โรงเรียนบ้านหนองไผ่	หมู่ที่ 5
5) โรงเรียนแก่งพฤชัยวิทยา	หมู่ที่ 7
6) โรงเรียนบ้านดงแหลม	หมู่ที่ 8

#### 3.1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ดังนี้

1) โรงเรียนประชารัฐพัฒนศึกษา	หมู่ที่ 5
------------------------------	-----------

#### 3.1.3 ศูนย์ศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลหม่ม่น 1 แห่ง

#### 3.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 5 แห่ง ดังนี้

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหม่ม่น	หมู่ที่ 2
2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเม็ก	หมู่ที่ 3
3) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดโพธิ์ชัย	หมู่ที่ 4
4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแก่งพฤชัย	หมู่ที่ 7
5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล (บ้านบึง) หมู่ที่ 6	

### 3.2 สาธารณสุข

3.2.1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหม่ม่น	1 แห่ง
3.2.2	สุขศาลา	9 แห่ง
3.2.3	อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ 100

## 4. ระบบบริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหม่ม่น มีถนนติดต่อจากตัวอำเภอกับตัวชุมชนตำบล และระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยางตลอดแนว ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ได้แก่ บ้านนาทันหมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 5 และบ้านบึงหมู่ที่ 6 สภาพถนนดีสามารถใช้คมนาคมติดต่อกันได้ทุกฤดูกาล ส่วนเส้นทางที่ติดต่อกับอำเภอสมเด็จสามารถติดต่อได้ 3 เส้นทาง คือ สายแรกเส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2041 ระหว่างอำเภอสมเด็จ-คำม่วง จากนั้นแยกเข้าถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบทหมายเลข กส 4029 สายโนนน้ำเกลี้ยงผ่านบ้านแก่งพญาชัย และเข้าสู่บ้านหม่ม่น ระยะทาง 13 กิโลเมตร สายที่ 2 เส้นทางจากบ้านหม่ม่นผ่านบ้านคำกุง บ้านหนองแสง บ้านโนนสะอาด และเข้าสู่อำเภอสมเด็จ ระยะทาง 13 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง และถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบางส่วน และสายที่ 3 เส้นทางจากบ้านหม่ม่นผ่านบ้านอู่ ตำบลมหาไชย บ้านกอก ตำบลผาเสวย เข้าสู่อำเภอสมเด็จ ระยะทาง 16 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรังบางส่วน

### 4.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 2,098 ครัวเรือน

### 4.3 การประปา

การประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีน้ำประปาใช้ทุกหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน มีน้ำประปาใช้ จำนวน 2,098 ครัวเรือน ซึ่งมีระบบประปา จำนวน 12 แห่ง ดังนี้

- หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 3 จำนวน 2 แห่ง (องค์การบริหารส่วนตำบล)
- หมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 5 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 7 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง (องค์การบริหารส่วนตำบล)
- หมู่ที่ 9 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
- หมู่ที่ 11 จำนวน 1 แห่ง (คณะกรรมการหมู่บ้าน)

#### 4.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

#### 4.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอสมเด็จ

### 5. ระบบเศรษฐกิจ

#### 5.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่อาชีพหลัก ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว อ้อย และ ยางพารา อาชีพรอง ปลูกเห็ดฟาง สวนยางพารา มันสำปะหลัง อ้อย พืชล้มลุกและ ค้าขาย อาชีพเสริม รับจ้างทั่วไป เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่

#### 5.2 การประมง

เกษตรกรขาดสระเก็บกักน้ำ เพื่อใช้ในการเกษตรเป็นจำนวนมากพอสมควร จึงนำมาใช้ประโยชน์ในการ เลี้ยงปลา เช่น ปลานิล ปลาดุก ปลาเทโพ ปลาไน เกษตรกรจะเลี้ยงปลาแบบธรรมชาติ

#### 5.3 การปศุสัตว์

เกษตรกรตำบลหม่ม่น จะเลี้ยงสัตว์ตามสภาพความเป็นอยู่ ตามศักยภาพของแต่ละรายเป็นการเลี้ยงที่ไม่ค่อยถูกต้องตามหลักวิชาการ ทั้งการให้อาหารและการสุขาภิบาล เลี้ยงเป็นรายย่อยทำให้มีปัญหาด้านการตลาด บางครั้งต้องประสบภาวะขาดทุน เช่น สุกร สัตว์ที่เลี้ยงได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่ และเป็ด วัตถุประสงค์การเลี้ยงนั้น โคเนื้อ กระบือ และสุกรเลี้ยงเพื่อการจำหน่ายเป็นรายได้เสริมส่วนการเลี้ยงไก่พื้นเมือง เป็ดเนื้อ เป็ดไข่ และเป็ดเทศ เลี้ยงไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือนและจำหน่ายเป็นรายได้เสริม

#### 5.4 การบริการ

##### 1) ร้านเสริมสวย จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 7 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง

##### 2) ร้านถ่ายเอกสาร หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

##### 3) ร้านถ่ายรูป หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

##### 4) ร้านอาหาร หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

##### 5) ห้องเช่า จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง

#### 5.5 การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยว “บึงบัวแดงแก่งพฤชัย” บึงแก่งพฤชัยมีพื้นที่ทั้งหมด (ตามหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง) 840 ไร่ 3 งาน 16 ตารางวา ถนนรอบบึงแก่งพฤชัยมีระยะทาง 5 กิโลเมตร เดินทางจากอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผ่านถนนหมายเลข 4041 ระยะทาง 10.30 กิโลเมตร ถึงบ้านบึงเดินทางเข้าไปถึงบึงบัวแดง

แก่งพฤชัย รวมระยะทาง 11.32 กิโลเมตร บึงแก่งพฤชัยเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่ที่อุดมสมบูรณ์ เอื้อให้ดอกบัวแดงเกิดขึ้น เป็นบริเวณกว้างประมาณ 30 ไร่ ดอกบัวจะออกดอกในช่วงเดือนธันวาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ และค่อยๆลดปริมาณในเดือนมีนาคม

#### 5.6 อุตสาหกรรม

##### 1) โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่ง

โรงงานผลิตน้ำแข็ง หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

โรงงานสมเด็จไม้สับ หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง

โรงงานผลิตน้ำดื่ม หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง

##### 2) โรงสี 11 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 2 จำนวน 2 แห่ง

หมู่ที่ 4 จำนวน 4 แห่ง หมู่ที่ 7 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 9 จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

#### 5.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

##### 1) ปั้นน้ำมัน (ปั้นหลอด) และก๊าซ 8 แห่ง

หมู่ที่ 1 จำนวน 2 แห่ง หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 7 จำนวน ๒ แห่ง หมู่ที่ 9 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง

##### 2) ร้านค้าขายปลีก จำนวน 63 แห่ง มีดังนี้

หมู่ที่ 1 จำนวน 6 แห่ง หมู่ที่ ๒ จำนวน ๕ แห่ง

หมู่ที่ 3 จำนวน 5 แห่ง หมู่ที่ 4 จำนวน 4 แห่ง

หมู่ที่ 5 จำนวน 3 แห่ง หมู่ที่ 6 จำนวน 6 แห่ง

หมู่ที่ 7 จำนวน 8 แห่ง หมู่ที่ 8 จำนวน 9 แห่ง

หมู่ที่ 9 จำนวน 8 แห่ง หมู่ที่ 10 จำนวน 5 แห่ง

หมู่ที่ 11 จำนวน 4 แห่ง

##### 3) ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 4 จำนวน 4 แห่ง

หมู่ที่ 7 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 8 จำนวน 3 แห่ง

หมู่ที่ 9 จำนวน 1 แห่ง

หมู่ที่ 10 จำนวน 2 แห่ง

- 4) ร้านซ่อม/ร้านปะยาง จำนวน 6 แห่ง ดังนี้  
 หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง  
 หมู่ที่ 8 จำนวน 5 แห่ง
- 5) ธนาคารข้าว จำนวน 2 แห่ง  
 หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง

## 6. ข้อมูลด้านการเกษตร

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอนสลับกับที่ลุ่ม บางพื้นที่ไม่เหมาะต่อการทำการเกษตร พืชที่มีพื้นที่ปลูกมากช่วงฤดูฝน ได้แก่ ข้าวนาปี ส่วนพืชชนิดอื่นมีพื้นที่ปลูกไม่มาก เช่น มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน และพืชผักฤดูแล้งหลังฤดูการทำนา โดยอาศัยน้ำจากสระ พืชที่ปลูกมี ข้าวโพดหวาน เห็ดฟาง ผักกวางตุ้ง หอมแดง และแตงร้าน วัตถุประสงค์ในการปลูกเพื่อจำหน่ายและบริโภคในครัวเรือน การปลูกเห็ดฟางหลังฤดูการทำนาเพื่อเป็นการหมุนเวียนทรัพยากรให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หลังจากเกษตรกรทำนาเสร็จพื้นที่นาว่าง เกษตรกรจะทำการเพาะเห็ดฟางจากเปลือกมันสำปะหลัง

## 7. ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

7.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ห้วยหมากพริก ห้วยพญาชัย ห้วยสังเคียบ หนองบอน หนองไชยวาน หนองเจ้าปู่ หนองหล่ม หนองโน บึงพญาชัย หนองเต่า เป็นต้น  
 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น สระน้ำ บ่อน้ำในไร่นา เป็นต้น

7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

การประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีน้ำประปาใช้ทุกหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน มีน้ำประปาใช้ จำนวน 2,089 ครัวเรือน ซึ่งมีระบบประปา จำนวน 12 แห่ง

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนโดยส่วนมาก หมู่ที่ 1-11 นับถือศาสนาพุทธ

#### 8.1.1 วัด 8 แห่ง ดังนี้

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1) วัดเหนือหม่ม่น หมู่ที่ 1 | 2) วัดศรีเมืองจันทร์ หมู่ที่ 3 |
| 3) วัดโพธิ์ชัย หมู่ที่ 4    | 4) วัดอินทรวินัย หมู่ที่ 5     |
| 5) วัดบึงพญาชัย หมู่ที่ 6   | 6) วัดแก่งพิชัย หมู่ที่ 7      |
| 7) วัดป่าวาริวัน หมู่ที่ 8  | 8) วัดโพธิ์วาราม หมู่ที่ 11    |

#### 8.1.2 สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

- |                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 1) สำนักสงฆ์อริยวงศ์ หมู่ที่ 2 | 2) สำนักสงฆ์ธรรมภักดี หมู่ที่ 9 |
|--------------------------------|---------------------------------|

- 3) สำนักสงฆ์ธรรมบันดาลรัฐวาสี หมู่ที่ 6    4) สำนักสงฆ์วัดเจดีย์ หมู่ที่ 7  
5) สำนักสงฆ์เทพนิมิต หมู่ที่ 5

## 8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลหม่ม่นมีวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ได้แก่

1. บุญข้าวจี่หรือบุญเดือนสาม
2. บุญเผาสุ หรือ บุญเดือนสี่ หรือ มหาชาติ นิยมบวชภิกษุใหม่ในเดือนนี้ด้วยถือว่าได้กุศลแรง
3. บุญบั้งไฟ หรือบุญเดือนหก บุญบั้งไฟ กำหนดทำกันในเดือนหกเรียกว่าบุญเดือนหก เพื่อขอฟ้าขอฝนจากเทวดาเมื่อถึงฤดูแห่งการเพาะปลูก ทำไร่นา
4. เข้าพรรษา หรือบุญเดือนแปด การอยู่ประจำวัดวัดเดียวตลอดสามเดือนในฤดูฝนโดยปกติกำหนดเอาวันแรมหนึ่งค่ำเดือนแปดเป็นวันเริ่มต้น เรียกว่าบุญเดือนแปด
5. บุญข้าวห่อประดับดิน หรือบุญเดือนเก้า การห่อข้าวปลาอาหารและของเคี้ยวของกินเป็นห่อ ๆ แล้วเอาไปถวายทานบ้าง ไปแขวนตามกิ่งไม้ในวัดบ้าง เรียกว่าบุญข้าวประดับดิน
6. บุญข้าวสาก หรือบุญเดือนสิบ การเขียนชื่อใส่สลากให้พระภิกษุและสามเณรจับและเขียนชื่อใส่ภาชนะข้าวถวายตามสลากนั้นและทำบุญอย่างอื่นมีริษชาติลพิธีกรรม เป็นต้น เรียกว่าบุญข้าวสาก (สลาก ) เพราะกำหนดให้ทำในเดือนสิบ จึงเรียกว่าบุญเดือนสิบ
7. บุญออกพรรษา หรือบุญเดือนสิบเอ็ด การออกจากเขตจำกัดไปพักแรมที่อื่นได้เรียกว่า ออกวัดสา คำว่าวัดสาหมายถึงฤดูฝน ในปีหนึ่งมี 4 เดือนคือ ตั้งแต่วันแรมสี่ค่ำเดือนแปดถึงขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ในระยะสี่เดือนสามเดือนต้น ให้เข้าวัดก่อน เข้าครบกำหนดสามเดือนแล้วให้ออก อีกเดือนที่เหลือให้หาผ้าจีวรมาผลัดเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทานเป็นต้น เรียกว่าการทำบุญเดือนสิบเอ็ด
8. บุญกฐิน หรือ บุญเดือนสิบสอง ผักกฐินนี้มีกำหนดเวลาในการถวายเพียงหนึ่งเดือนคือตั้งแต่ แรมหนึ่งค่ำเดือนสิบเอ็ด ถึง เพ็ญสิบสอง เพราะกำหนดเวลาทำในเดือน ๑๒ จึงเรียกว่าบุญเดือนสิบสอง

## 8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

กลุ่มจักสาน หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 8 กลุ่มทอผ้า หมู่ที่ 8 กลุ่มทำไม้กวาดดอกหญ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3

## 8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เครื่องจักสาน ผ้าทอมือ ทอผ้าด้วยกี่กระตุก และไม้กวาดดอกหญ้า

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 9.1 น้ำ

#### 9.1.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ

##### 9.1.1.1 ลำห้วย จำนวน 4 สาย ดังนี้

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1) ลำห้วยพริก   | 2) ลำห้วยสังเคียบ |
| 3) ลำห้วยกุดจาน | 4) ลำห้วยพฤษชัย   |

9.1.1.2 บึง, หนอง มีจำนวน 18 แห่ง ดังนี้

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| 1) หนองโน หมู่ที่ 1        | 2) หนองโนแล้ง หมู่ที่ 1    |
| 3) หนองเต่า หมู่ที่ 2      | 4) หนองกุดจิก หมู่ที่ 2    |
| 5) หนองสาธารณะ หมู่ที่ 2   | 6) หนองไชยวาน หมู่ที่ 3    |
| 7) หนองบัว หมู่ที่ 4       | 8) หนองโพธิ์ หมู่ที่ 5     |
| 9) บึงแก่งพฤชัย หมู่ที่ 7  | 10) หนองบอน หมู่ที่ 8      |
| 11) หนองหล่ม หมู่ที่ 8     | 12) หนองเอี้ยง หมู่ที่ 9   |
| 13) หนองลิม หมู่ที่ 10     | 14) หนองอีโหล่ หมู่ที่ 10  |
| 15) หนองเจ้าปู่ หมู่ที่ 11 | 16) หนองอ้อ หมู่ที่ 6      |
| 17) หนองกวางน้อย หมู่ที่ 5 | 18) หนองค่านกยูง หมู่ที่ 5 |

9.1.1.3 ฝายน้ำล้น จำนวน 12 แห่ง

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) ฝายน้ำล้นบ้านแก่งพฤชัย หมู่ที่ 7 | 2) ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 3               |
| 3) ฝายน้ำล้น คสล. หมู่ที่ 3         | 4) ฝายน้ำล้นกุดจาน หมู่ที่ 4 *       |
| 5) ฝายน้ำล้นห้วยไผ่ หมู่ที่ 5       | 6) ฝายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 7       |
| 7) ฝายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 2      | 8) ฝายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 5       |
| 9) ฝายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 2      | 10) ฝายน้ำล้นห้วยสังเคียบ หมู่ที่ 11 |
| 11) ฝายน้ำล้นห้วยพริก หมู่ที่ 1 *   | 12) ฝายน้ำล้น คสล. หมู่ที่ 10        |

9.2 ป่าไม้

ไม่มีเขตป่าไม้ตามกฎหมาย

9.3 ภูเขา

ไม่มีเขตภูเขาตามกฎหมาย

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มนาดอน เหมาะแก่การเพาะปลูก พืชทางการเกษตรกรรมทำไร่นา มีสภาพพื้นที่ซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับใช้ทำการเกษตร

## 2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อมรรรัตน์ บุญญา (2557 :บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา

อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ท การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคล รื่นเรืองฤทธิ (2560 :บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คือ อาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างข้อเสนอแนะที่ได้จาก ผลการวิจัย หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอและข้อเสนอแนะ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ควรทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละกองงานที่ให้บริการ และควรทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และควรทำการเปรียบเทียบ

กับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

### 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ฉมน เครือเนตร และคณะ. (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทิน นพเกต (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์จังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้าน คุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชน

ผู้ได้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล วัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ ได้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

### 2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์ (2561 : บทคัดย่อ) ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ มาจากหลักการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชน มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม หากมีแนวทางที่ชัดเจนก็จะทำให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสามารถปกครอง ตนเอง มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ก็ย่อมทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้อย่าง รวดเร็ว

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการ จัดบริการสาธารณะ มีความอิสระโดยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ มีคณะกรรมการ กลางกำกับตรวจสอบดูแลและ ประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการบริหาร มีพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ศรารุช มาเฉลิม (2562 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของการจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบการจัดตั้งและความพยายามจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษระหว่าง ปี พ.ศ. 2515 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ การจัดตั้งช่วง ที่ 1 พ.ศ. 2515 - 2528 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2552 - 2556 ซึ่งศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิง คุณภาพ ด้วยการศึกษารายงานเอกสารผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ในประเทศไทยทั้ง 2 ช่วง พยายามออกแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีความ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความหนาแน่นของประชากรสูง และปัญหาสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น โดยการ จัดตั้งช่วงที่ 1 และความพยายาม จัดตั้ง ช่วงที่ 2 มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและที่มา ของผู้บริหาร การเพิ่มอำนาจหน้าที่ และ แหล่งรายได้ให้แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป แต่อำนาจหน้าที่และแหล่งรายได้กลับ ไม่ได้เพิ่มไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปมากนัก ข้อเสนอแนะ ความพยายามในการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษของไทยควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่และแหล่งที่มาของรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป (เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อให้สามารถรองรับ การเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความแตกต่างของพื้นที่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบ ทั่วไปมีพัฒนาการระยะเวลานาน และน่าจะมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้มากกว่าการจัดตั้ง องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นใหม่

สรุปผล เติยวตระกูล และ ศรุดา สมพอง (2562 : บทคัดย่อ) การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์การที่เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคขององค์การปกครอง ท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจากอดีตถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิรูปเทศบาล สู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และ3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปเทศบาลสู่ ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาการปฏิรูปเทศบาลตามนโยบายรัฐบาลในยุค คสช. ที่ต้องให้ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม, รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตผลการวิจัยมีข้อค้นพบโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก เทศบาลต้องมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Financial Sustainability) จากการ เก็บข้อมูลพบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพได้เป็นเพราะ ปัญหาด้านงบประมาณขององค์การปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัด ด้านนโยบายการคลัง ทั้งในด้านความเป็นอิสระในการจัดหารายได้ และข้อจำกัดจากการจัดสรร งบประมาณ

ประการที่สอง เทศบาลต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Changes) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือเทศบาลเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการจัดบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพโดยการเปลี่ยนแปลงในเทศบาลประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร, การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงด้านการขยายตัวของเมือง

ประการที่สาม เทศบาลต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากผลการทำงาน (Accountability) เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบการ จัดบริการสาธารณะ หรือการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ ที่ดีขึ้น ดังนั้นการกำหนดนโยบายสาธารณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วน ร่วมทั้งการร่วมคิด , การร่วมทำ, และการร่วมเป็นหุ้นส่วน

ประการที่สี่เทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คุ่มค่าและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่

คุณวิศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษา นี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่และศึกษา ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน การจัดบริการ สาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนา ความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ สรุปได้ 7 แนวทาง ได้แก่ (1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล (2) การประสาน แผนปฏิบัติราชการ

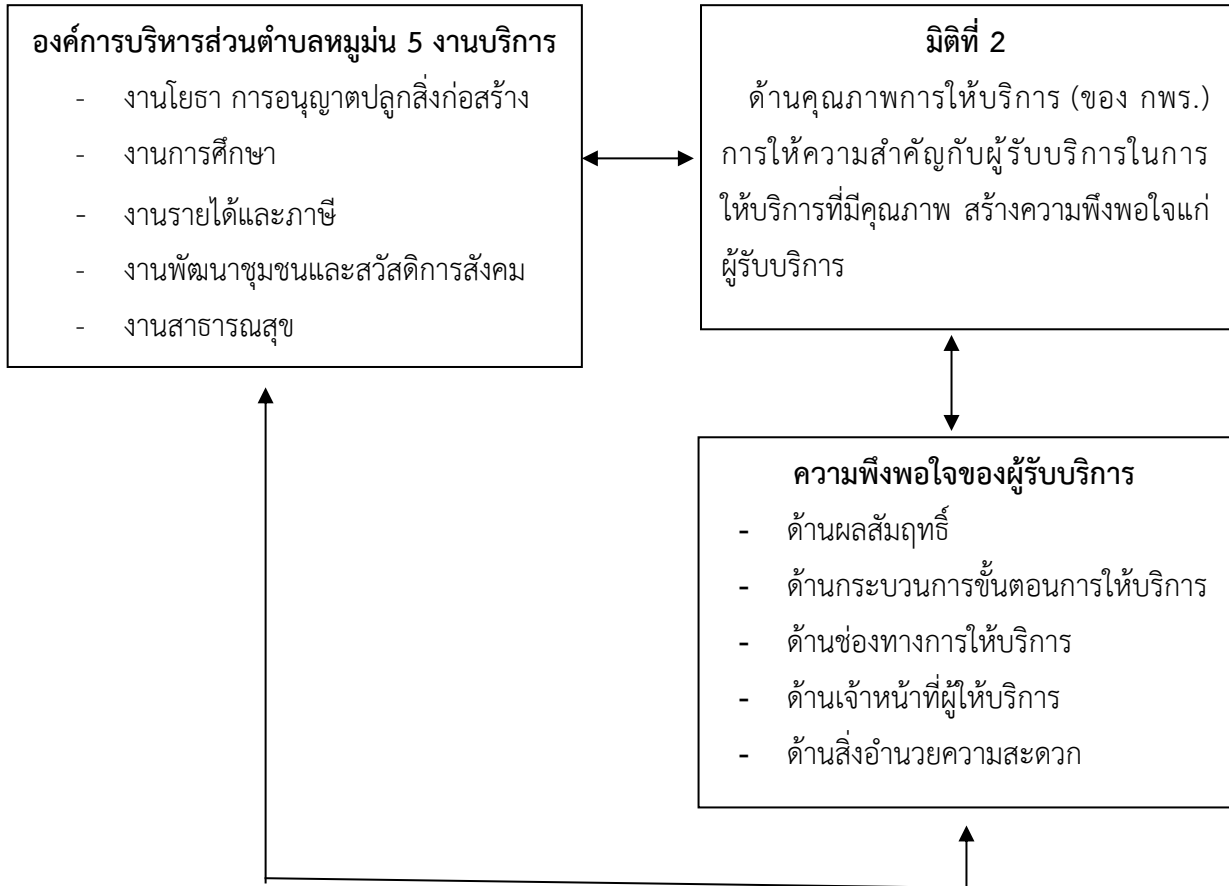
ภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ (3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน (4) มีหน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล (5) การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างเทศบาล (6) หน่วยงานกำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน (7) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) (2) โครงสร้างองค์กร (3) วิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหาร (4) กฎหมาย (5) เทคโนโลยี (6) ประชาชนในพื้นที่ (7) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ, การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

## 2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จะประเมินตามภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 งานบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่นขอรับการประเมิน ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการในรอบงาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการด้าน 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป ได้กรอบแนวคิด ดังภาพ

ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยการประเมินการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการประเมิน

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2564 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ซึ่งในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยการใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 งานบริการ
- 3.1.3 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม
- 3.1.4 การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

#### 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 11 หมู่บ้าน 6,949 คน แยกเป็นชาย 3,373 คน เป็นหญิง 3,576 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านหม่ม่น	414	442	856
หมู่ที่ 2 บ้านหม่ม่น	266	255	521
หมู่ที่ 3 บ้านเม็ก	368	348	716
หมู่ที่ 4 บ้านนาทัน	327	377	704
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่	242	265	507
หมู่ที่ 6 บ้านบึง	277	281	558
หมู่ที่ 7 บ้านแก่งพญาชัย	400	450	850
หมู่ที่ 8 บ้านดงแหลม	266	269	535
หมู่ที่ 9 บ้านโนนน้ำเกลี้ยง	383	424	807
หมู่ที่ 10 บ้านหม่ม่น	184	199	383
หมู่ที่ 11 บ้านหม่ม่น	246	266	512
รวม	3,373	3,576	6,949

(ข้อมูลวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564)

### 3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน จำนวน 400 คน ด้วยการแจกแบบสอบถาม

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ใน 5 งานบริการ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ใน 5 งานบริการ กำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ในระดับ ดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ในระดับ ดี	ให้ 4 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ในระดับ พอใช้	ให้ 3 คะแนน

ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ในระดับ ปรับปรุง ให้ 2 คะแนน  
 ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ในระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน ให้ 1 คะแนน  
**ตอนที่ 3** การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคุณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ได้ดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ใน 5 งานบริการ ได้แก่

1. งานโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานการศึกษา
3. งานรายได้และภาษี
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานสาธารณสุข

ส่วนการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านผลสัมฤทธิ์
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3.5 การวิเคราะห์และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสามารถจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

**ตอนที่ 2** การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ 5 งานบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และแปลผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1981, หน้า 82) จำแนกออกเป็น 5 ช่วง โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนจากการคำนวณ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดีมาก  
 ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดี

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ พอใช้  
 ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง  
 เร่งด่วน

**ตอนที่ 3** การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล  
 เชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายเชิงพรรณนา

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละ ประเด็น  
 เพื่อแปรผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น 5 งานบริการ และระดับความพึง  
 พอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น 5 ด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหา  
 ค่าเฉลี่ยต่อไป และนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับผลการประเมินการ  
 ปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ในภาพรวม  
 โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100 จากนั้นนำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลหมู่ม่น ที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น และ  
 ผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 90.01-95.00	มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 85.01-90.00	มีค่าเท่ากับ 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 80.01-85.00	มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 75.01-80.00	มีค่าเท่ากับ 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 70.01-75.00	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 65.01-70.00	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 60.01-65.00	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 55.01-60.00	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50.01- 55.00	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50	มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

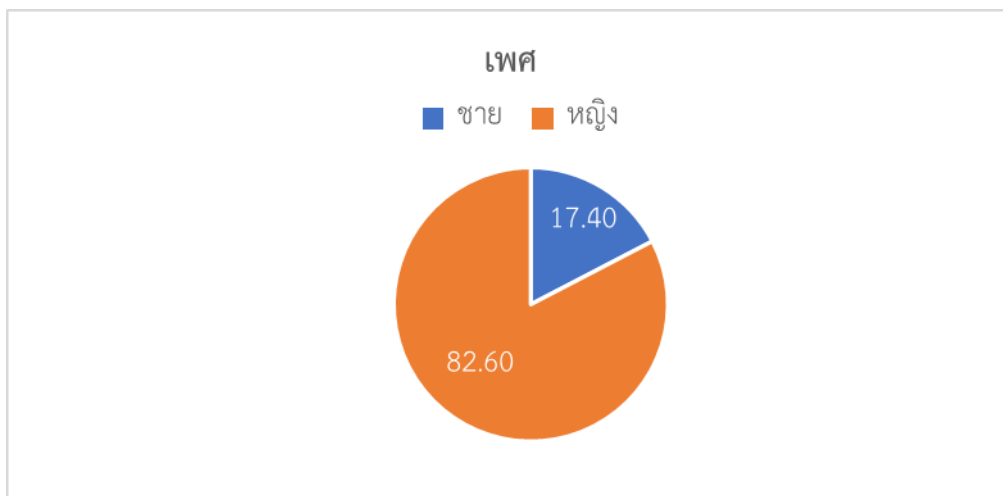
การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปี 2564 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น โดยประเมินจำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 5) งานด้านสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในพื้นที่จำนวน 400 ชุด เก็บข้อมูลคืนมาจำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาค่าความถี่ และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	66	17.40
หญิง	314	82.60
รวม	380	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ตามลำดับ

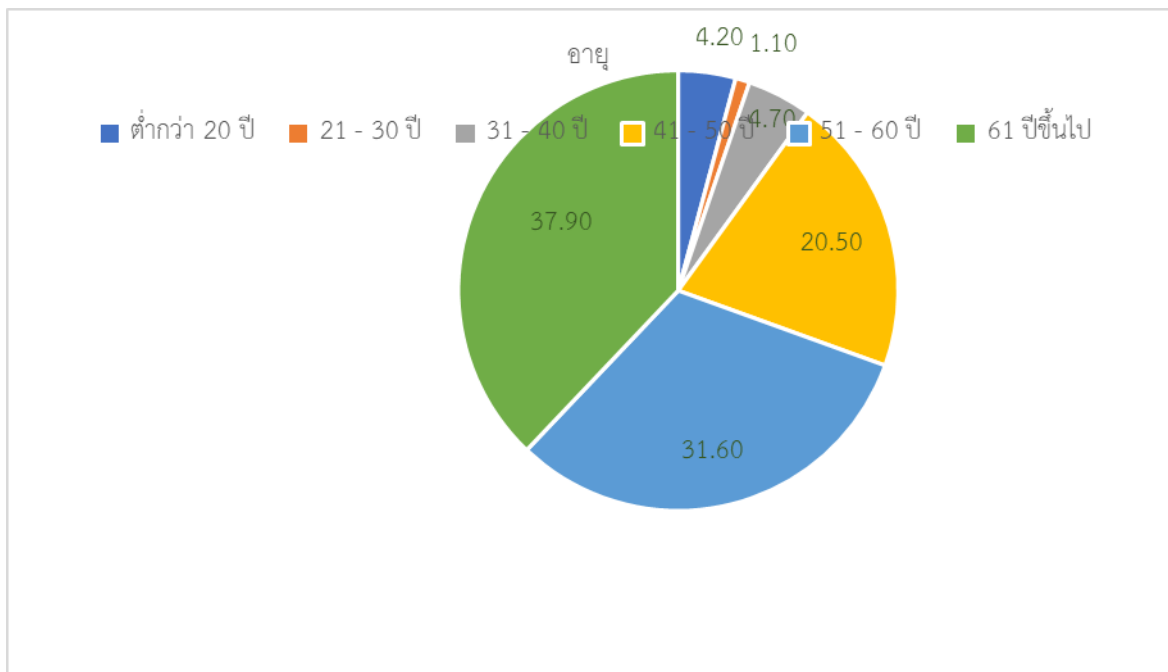


ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนเพศและร้อยละ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนอายุ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.20
21 - 30 ปี	4	1.10
31 - 40 ปี	18	4.70
41 - 50 ปี	78	20.50
51 - 60 ปี	120	31.60
61 ปีขึ้นไป	144	37.90
รวม	380	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนอายุ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมา มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และมีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

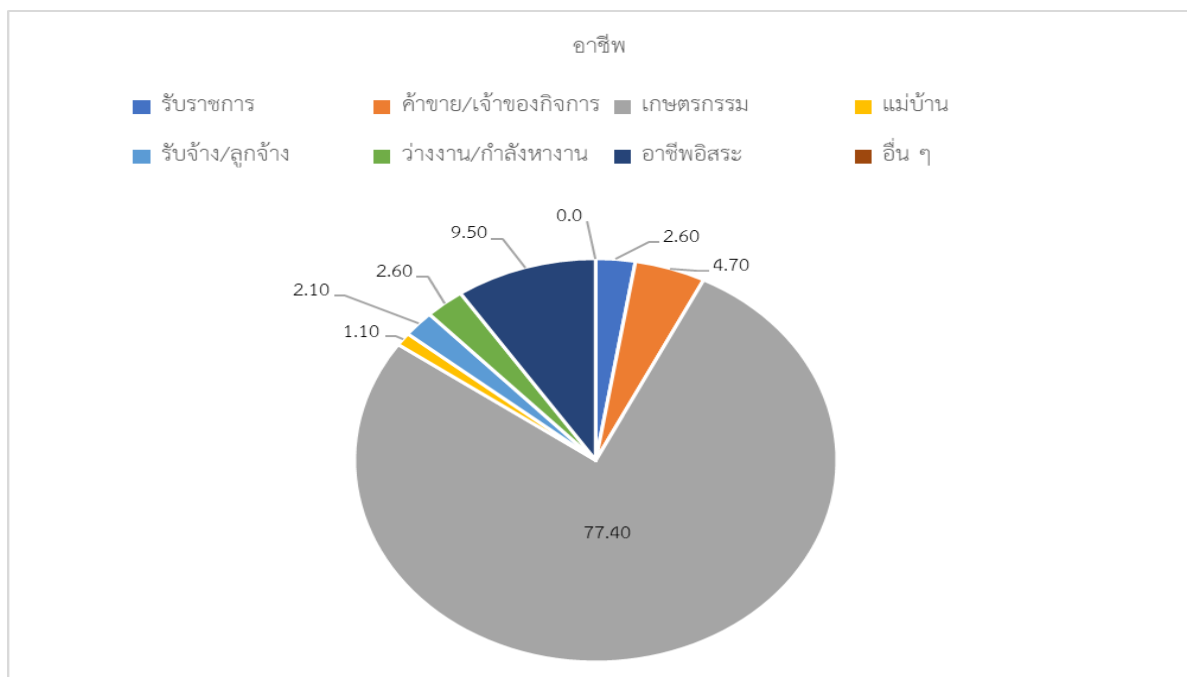


ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวน อายุและร้อยละ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนอาชีพ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	10	2.60
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	18	4.70
เกษตรกร	294	77.40
แม่บ้าน	4	1.10
รับจ้าง/ลูกจ้าง	8	2.10
ว่างงาน/กำลังหางาน	10	2.60
อาชีพอิสระ	36	9.50
อื่น ๆ (ระบุ).....	0	0.0
รวม	380	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนอาชีพและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมามีอาชีพอิสระ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 มีอาชีพว่างงาน/กำลังหางาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

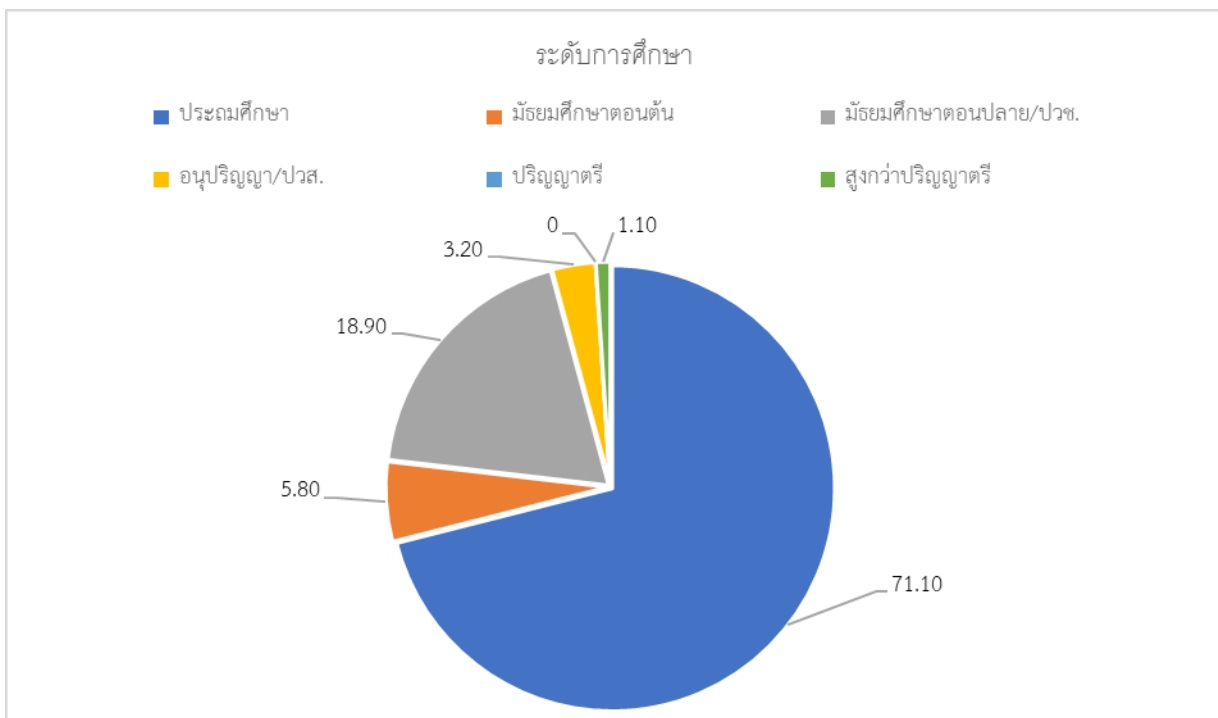


ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวน อาชีพและร้อยละ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนระดับการศึกษาและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	270	71.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	5.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	72	18.90
อนุปริญญา/ปวส.	0	0.0
ปริญญาตรี	12	3.20
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.10
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนระดับการศึกษาและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

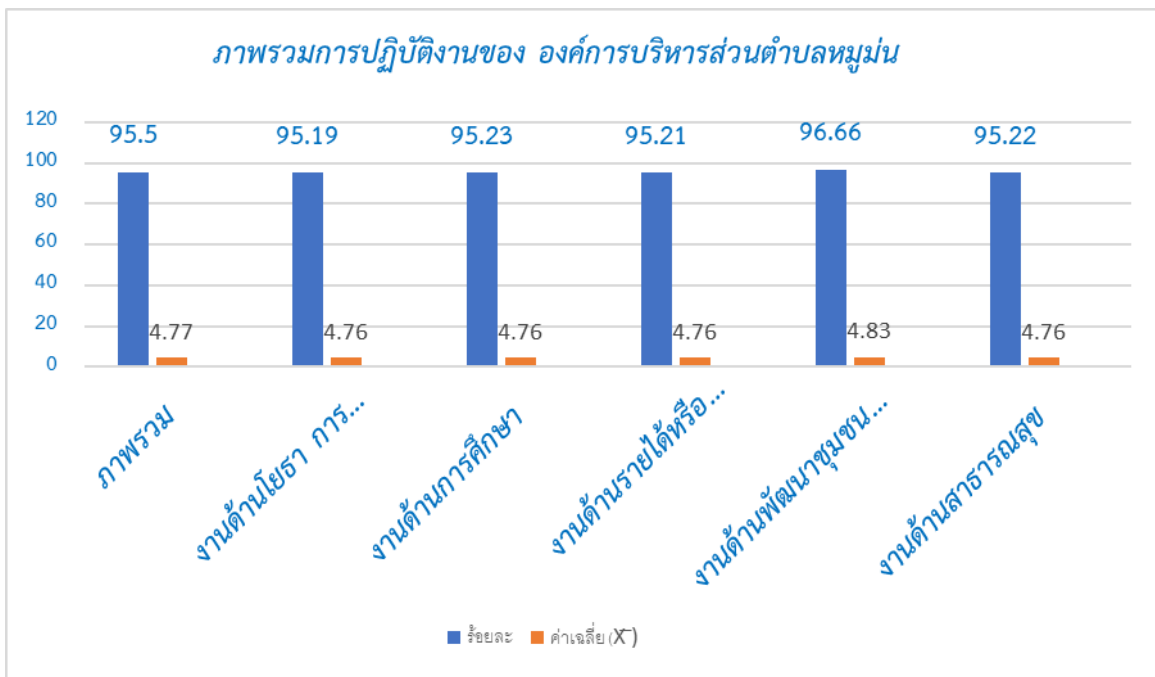


ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนการศึกษาและร้อยละ

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ประจำปีงบประมาณ 2564  
 ตารางที่ 4.5 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ประจำปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.37	95.19	ดีมาก
2. งานด้านการศึกษา	4.76	0.57	95.23	ดีมาก
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.43	95.21	ดีมาก
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.83	0.36	96.66	ดีมาก
5. งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.46	95.22	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.44</b>	<b>95.50</b>	<b>ดีมาก</b>

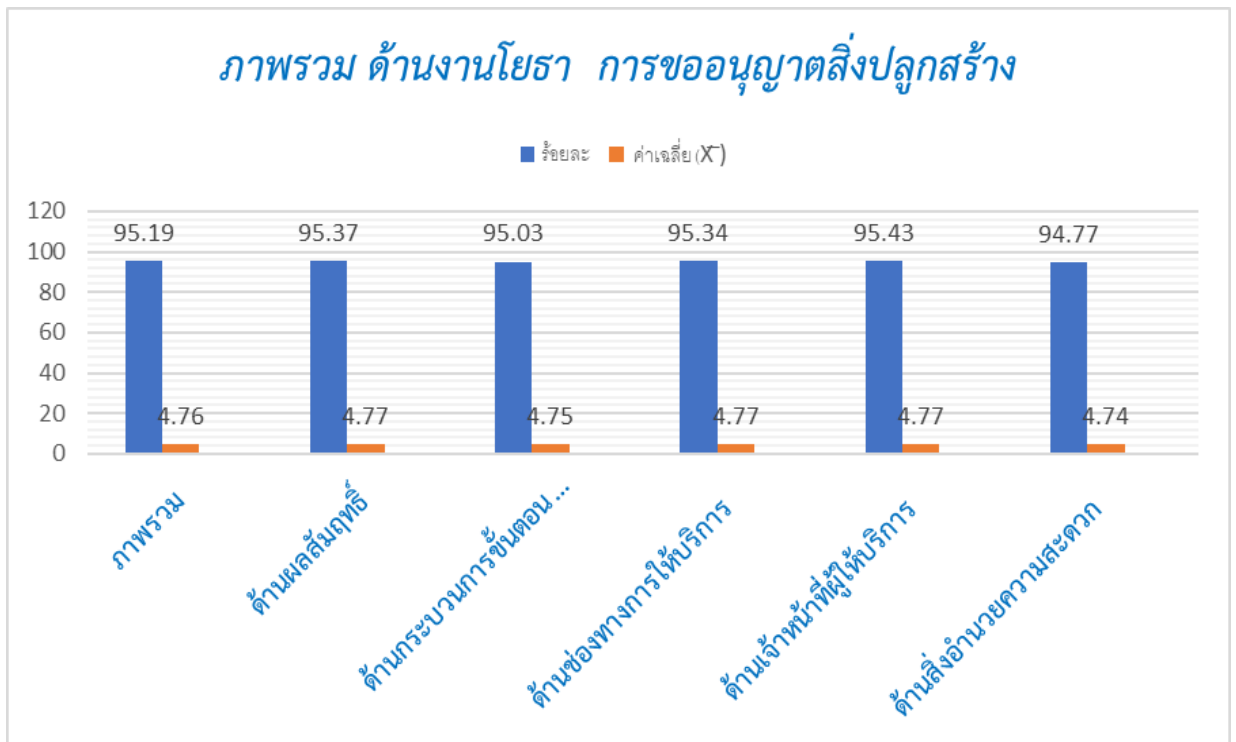
จากตารางที่ 4.5 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ประจำปี 2564 พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.37) งานด้านการศึกษา มีค่าร้อยละ 95.23 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.57) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าร้อยละ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.46, S.D. = 0.43) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าร้อยละ 96.66 ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.36) และงานด้านสาธารณสุข มีค่าร้อยละ 95.22 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม

### 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

**สรุปภาพรวม** การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.60) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.03 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.27) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.34 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.58) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.17) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าร้อยละ 94.77 ( $\bar{X}$  = 4.74, S.D. = 0.23)



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิภาพรวมผลการปฏิบัติงาน งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

พิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

1. ด้านผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีการตรวจแบบก่อสร้างต่างๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจสอบแบบก่อสร้างด้านช่างโยธาและอาคารและรับรองสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ อย่างมีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล	4.78	0.58	95.53	ดีมาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา ควบคุมการใช้ บำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และมาตรฐานของงานโยธา	4.75	0.65	95.16	ดีมาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นดำเนินการงานด้านโยธาและสิ่งปลูกสร้างอย่างทั่วถึงในชุมชน สอดคล้องกับแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น	4.77	0.59	95.42	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.60</b>	<b>95.37</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.6 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านผลสัมฤทธิ์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีการตรวจแบบก่อสร้างต่างๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจสอบแบบก่อสร้างด้านช่างโยธาและอาคารและรับรองสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ อย่างมีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.53 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.58) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นดำเนินการงานด้านโยธาและสิ่งปลูกสร้างอย่างทั่วถึงในชุมชน สอดคล้องกับแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีค่าร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.59) และองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา ควบคุมการใช้ บำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และมาตรฐานของงานโยธา มีค่าร้อยละ 95.16 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.20	95.26	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.76	0.41	95.16	ดีมาก
3. มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ	4.74	0.24	94.79	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.24	95.37	ดีมาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลา	4.77	0.27	95.37	ดีมาก
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.71	0.27	94.21	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.27</b>	<b>95.03</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.7 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.03 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก และมี 2 ด้านที่มีค่าร้อยละเท่ากันคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.24) และมีระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลา มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.27) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.26 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.20) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.16 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D.= 0.41) มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ มีค่าร้อยละ 94.79 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.24) และมีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าร้อยละ 94.21 ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.80	0.54	95.95	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ปิดประกาศให้ทราบ	4.79	0.58	95.79	ดีมาก
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	0.59	95.68	ดีมาก
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น / สายตรงผู้บริหาร	4.77	0.62	95.37	ดีมาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น	4.63	0.57	92.63	ดีมาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.80	0.57	95.95	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.58</b>	<b>95.34</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.8 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.34 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.00 ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.57$ ) รองลงมา มี 2 ด้านที่เท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าร้อยละ 95.95 ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.57$ ) และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าร้อยละ 95.95 ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.57$ ) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ปิดประกาศให้ทราบ มีค่าร้อยละ 95.79 ( $\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.58$ ) มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าร้อยละ 95.68 ( $\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.59$ ) มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น / สายตรงผู้บริหาร มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.62$ ) และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น มีค่าร้อยละ 92.63 ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.57$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน	4.78	0.14	95.58	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ	4.77	0.14	95.42	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม	4.77	0.14	95.47	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.77	0.14	95.37	ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.22	95.53	ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	0.22	95.21	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.17</b>	<b>95.43</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.9 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.43 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.58. ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.14) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าร้อยละ 95.53 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.22) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม มีค่าร้อยละ 95.47 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.14) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.42. ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.14) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.14) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ มีค่าร้อยละ 95.21 ( $\bar{X} = 4.2=76$ , S.D. = 0.22) ตามลำดับ

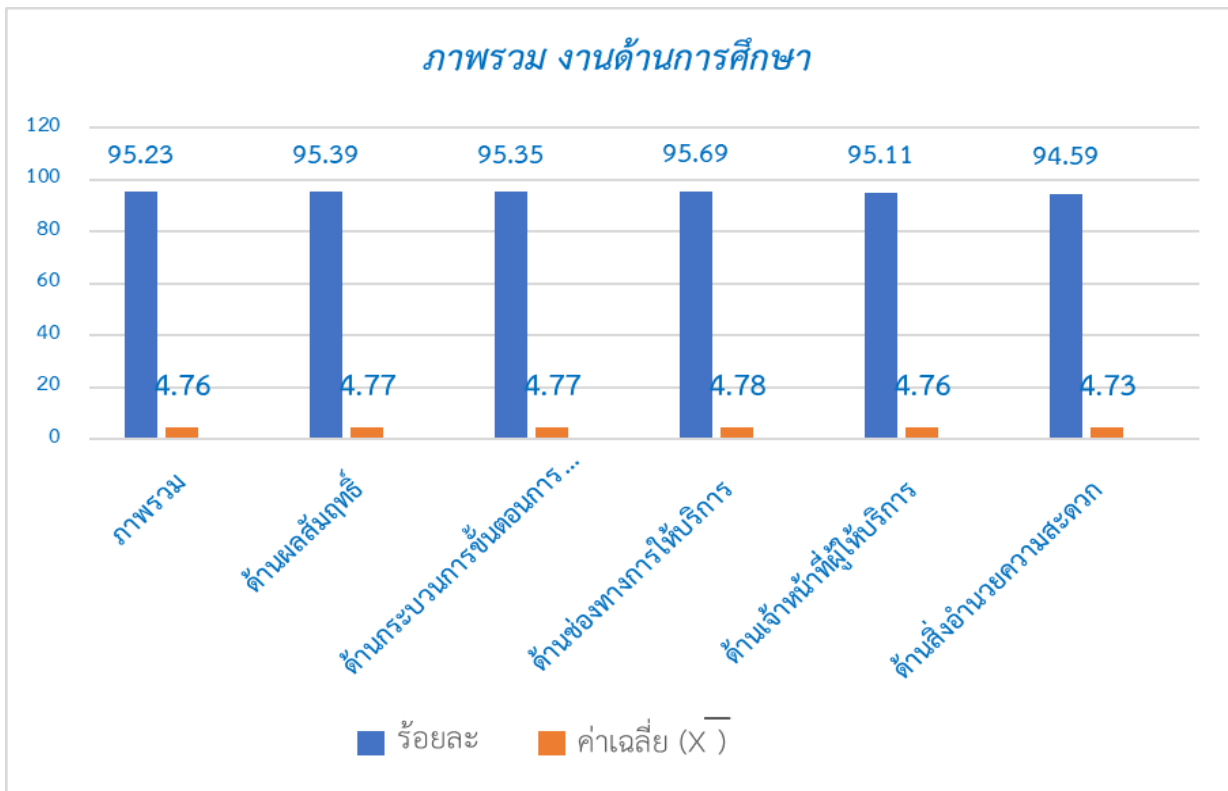
ตารางที่ 4.10 1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.17	95.37	ดีมาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ	4.72	0.26	94.47	ดีมาก
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.22	94.84	ดีมาก
4. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้	4.74	0.22	94.84	ดีมาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต	4.72	0.28	94.37	ดีมาก
6. การจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาด	4.73	0.22	94.68	ดีมาก
7. มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	0.22	94.79	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.58</b>	<b>94.77</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.10 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.77 ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.17) รองลงมา มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มาความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าร้อยละ 94.84 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.22) กับมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้ มีค่าร้อยละ 94.84 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.22) มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าร้อยละ 94.79 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.22) มีการจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาด มีค่าร้อยละ 94.68 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.22) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ มีค่าร้อยละ 94.47 ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.26) และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต มีค่าร้อยละ 94.37 ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.28) ตามลำดับ

## 2. งานด้านการศึกษา

**สรุปภาพรวม** การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น งานการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.23 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายข้อ พบว่าด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.39 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.68) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.69 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.68) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.11 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.59 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.54)



ภาพที่ 4.7 แผนภูมิภาพรวมผลการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.11 2. งานด้านการศึกษา

1. ด้านผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานศึกษาในสังกัดจัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น	4.82	0.61	96.32	ดีมาก
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น	4.76	0.80	95.11	ดีมาก
3. สถานศึกษาในสังกัด มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	4.74	0.76	94.74	ดีมาก
4. สถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนอ่านออกเขียนได้	4.77	0.68	95.42	ดีมาก
5. สถานศึกษาในสังกัด จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน	4.78	0.68	95.58	ดีมาก
6. สถานศึกษาในสังกัด จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.75	0.59	94.95	ดีมาก
7. สถานศึกษาในสังกัด มีความโดดเด่นด้านต่างๆเช่น วิชาการกีฬา และนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น	4.78	0.65	95.63	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.68</b>	<b>95.39</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.11 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.39 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณางานการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก สถานศึกษาในสังกัดจัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้

มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.32 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.61) รองลงมาคือ สถานศึกษาในสังกัด มีความโดดเด่นด้านต่างๆเช่น วิชาการกีฬาและนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น มีค่าร้อยละ 95.63 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.65) สถานศึกษาในสังกัด จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.68) สถานศึกษาในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนอ่านออกเขียนได้ มีค่าร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.68) ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น มีค่าร้อยละ 95.11 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.80) สถานศึกษาในสังกัด จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีค่าร้อยละ 94.95 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.59) และ สถานศึกษาในสังกัด มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าร้อยละ 94.74 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 2. งานด้านการศึกษา

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.77	0.58	95.37	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.78	0.53	95.58	ดีมาก
3. มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.59	95.00	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.50	95.63	ดีมาก
5. ระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลา	4.76	0.55	95.26	ดีมาก
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.54	95.26	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.55</b>	<b>95.35</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.12 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.35 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณางานการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.63 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.50) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.53) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.58) มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.00 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.59) และเท่ากัน 2 ด้าน คือ ระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลากับความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าร้อยละ 95.26 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.55)/ 95.26 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 2. งานด้านการศึกษา

3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.77	0.61	95.37	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ประกาศให้ทราบ	4.78	0.80	95.58	ดีมาก
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.77	0.76	95.47	ดีมาก
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร	4.81	0.68	96.11	ดีมาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	0.68	95.32	ดีมาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น	4.79	0.59	95.74	ดีมาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.81	0.65	96.26	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.68</b>	<b>95.69</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.13 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าร้อยละ 95.69 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.26 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.65) รองลงมาคือ มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร มีค่าร้อยละ 96.11 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.68) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น มีค่าร้อยละ 95.74 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.59) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ประกาศให้ทราบ มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.80) มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าร้อยละ 95.47 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.76) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.61) และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าร้อยละ 95.32 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 2. งานด้านการศึกษา

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน	4.75	0.39	95.05	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอธยาศัยที่ดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ	4.76	0.37	95.16	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม	4.76	0.39	95.11	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.74	0.43	94.89	ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.38	95.21	ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.7	0.42	95.21	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.40</b>	<b>95.11</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.14 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.11 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มี 2 ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.42) กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.38) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอธยาศัยที่ดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.16 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.37) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม มีค่าร้อยละ 95.11 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.39) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน มีค่าร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.39) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีค่าร้อยละ 94.89 ( $\bar{X}$  = 4.74, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

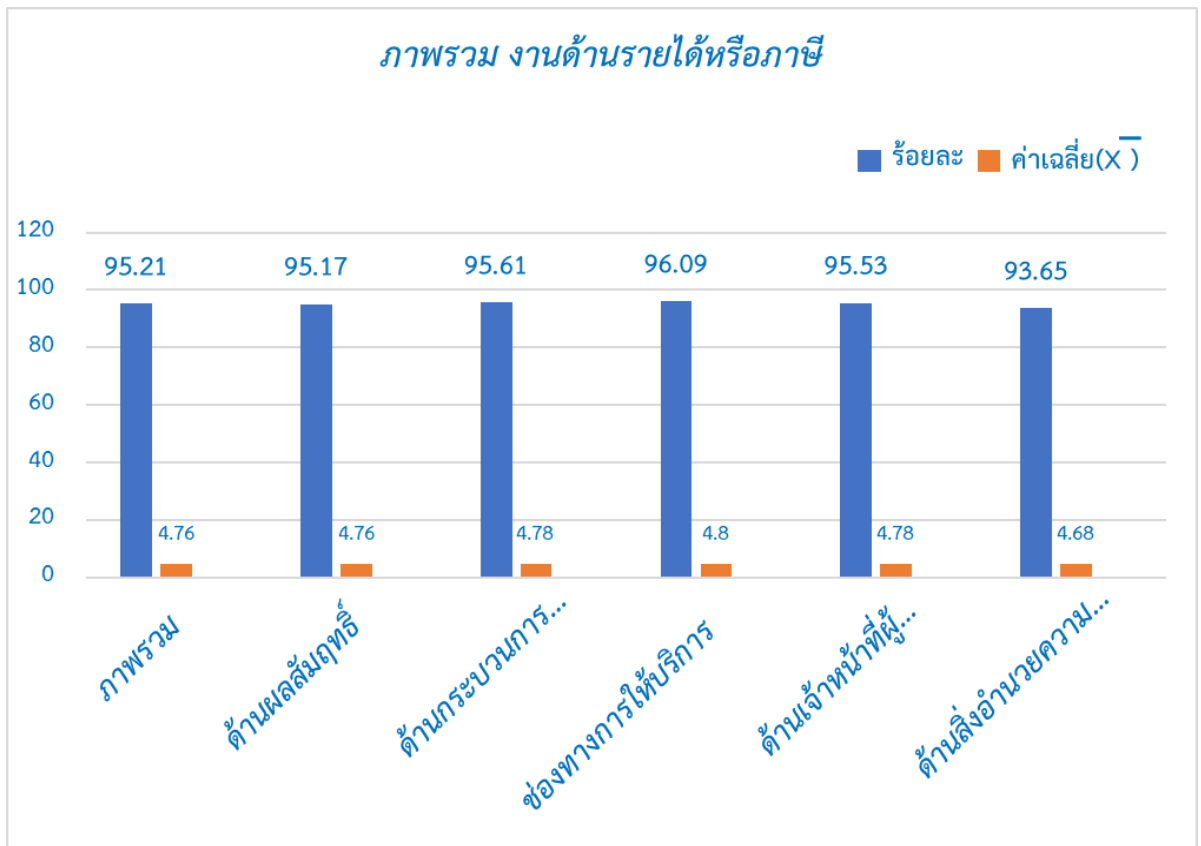
ตารางที่ 4.15 2. งานด้านการศึกษา

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.62	0.66	92.37	ดีมาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ	4.63	0.66	92.63	ดีมาก
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.49	94.79	ดีมาก
4. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้	4.73	0.48	94.63	ดีมาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต	4.80	0.44	95.95	ดีมาก
6. การจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาด	4.84	0.41	96.84	ดีมาก
7. มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	0.61	94.89	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.54</b>	<b>94.59</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.15 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.59 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก การจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาด มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.84 ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต มีค่าร้อยละ 95.95 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.44) มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าร้อยละ 94.89 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.61) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าร้อยละ 94.79 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.49) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้ มีค่าร้อยละ 94.63 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.48) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ มีค่าร้อยละ 92.63 ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.66) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าร้อยละ 92.37 ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.66) ตามลำดับ

### 3 . งานรายได้หรือภาษี

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.56) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.61 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.48) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.09 ( $\bar{X}$  = 4.80, S.D. = 0.25) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.7) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.65 ( $\bar{X}$  = 4.68, S.D. = 0.47)



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิภาพรวมผลการปฏิบัติงาน งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.16 3 . งานรายได้หรือภาษี

1. ด้านผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี	4.73	0.58	94.58	ดีมาก
2. มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง	4.77	0.52	95.32	ดีมาก
3. ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น	4.77	0.56	95.47	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม	4.80	0.52	95.95	ดีมาก
5. สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า	4.76	0.63	95.21	ดีมาก
6. สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน	4.72	0.57	94.47	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.56</b>	<b>95.17</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.16 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านผลสัมฤทธิ์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.95 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีค่าร้อยละ 95.47 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.56) มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง มีค่าร้อยละ 95.32 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.52) สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า มีค่าร้อยละ 95.21 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.63) ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี มีค่าร้อยละ 94.58 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.58) และสามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน มีค่าร้อยละ 94.47 ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 3. งานรายได้หรือภาษี

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.77	0.48	95.42	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.77	0.50	95.47	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.47	95.89	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.46	95.68	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.47	95.58	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.48</b>	<b>95.61</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.17 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.61 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.89 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.47) รองลงมา คือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.68 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.47) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.47 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.50) และมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.42 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 3. งานรายได้หรือภาษี

3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.83	0.22	96.63	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.78	0.22	95.58	ดีมาก
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	0.28	96.32	ดีมาก
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร	4.80	0.28	96.05	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอก สถานที่ การบริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า	4.79	0.28	95.89	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.25</b>	<b>96.09</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.18 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.09 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.63 ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.22) รองลงมา คือ มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าร้อยละ 96.32 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.28) มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร มีค่าร้อยละ 96.05 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.28) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอก สถานที่ การบริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า มีค่าร้อยละ 95.89 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.28) และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 3 . งานรายได้หรือภาษี

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.74	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.37	95.84	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.82	0.33	96.42	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามแจ่มชัด ชัดเจน การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.81	0.31	96.16	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาส่วนตัว ฯลฯ	4.72	0.38	94.47	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.37</b>	<b>95.53</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.19 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.42 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.33) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามแจ่มชัด ชัดเจน การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 96.16 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.31) มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.84 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.37) มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 94.74 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.44) และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาส่วนตัว ฯลฯ มีค่าร้อยละ 94.47 ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.38) ตามลำดับ

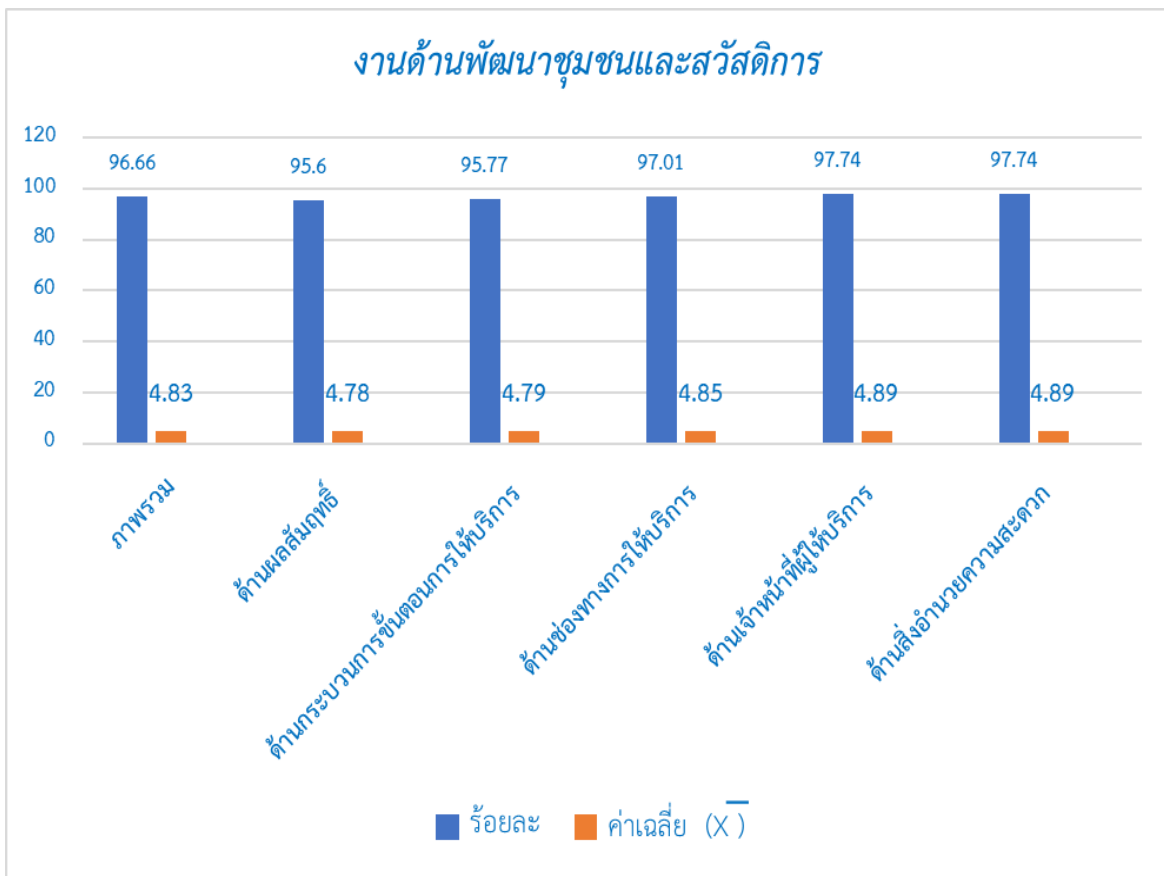
ตารางที่ 4.20 3. งานรายได้หรือภาษี

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.67	0.52	93.42	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่ง คอยรับบริการ	4.65	0.59	93.05	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.67	0.54	93.47	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.69	0.46	93.74	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	4.70	0.37	93.95	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.71	0.40	94.26	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.68	0.40	93.63	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.47</b>	<b>93.65</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.20 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.65 ( $\bar{X}$  = 4.68, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าร้อยละมากที่สุด 94.26 ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = 0.40) รองลงมา มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าร้อยละ 93.95 ( $\bar{X}$  = 4.70, S.D. = 0.37) มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 93.74 ( $\bar{X}$  = 4.69 S.D. = 0.46) มีจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าร้อยละ 93.63 ( $\bar{X}$  = 4.68 S.D. = 0.40) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าร้อยละ 93.47 ( $\bar{X}$  = 4.67 S.D. = 0.54) มีสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีค่าร้อยละ 93.42 ( $\bar{X}$  = 4.67 S.D. = 0.59) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ มีค่าร้อยละ 93.05 ( $\bar{X}$  = 4.65 S.D. = 0.59) ตามลำดับ

#### 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

**ภาพรวม** การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.66 ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.33) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.77 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.39) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.01 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.17 ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D. = 0.29) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.74 ( $\bar{X}$  = 4.89, S.D. = 0.36)



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิภาพรวมผลการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.21 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

1. ด้านผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. จัดงานพิธีทางศาสนาและบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.78	0.32	95.63	ดีมาก
2. งานประเพณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชน เกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป	4.77	0.32	95.42	ดีมาก
3. ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้	4.79	0.32	95.79	ดีมาก
4. มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรม ที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน	4.78	0.32	95.58	ดีมาก
5. มีการเตรียมรับสถานการณ์เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่เหมาะสม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ การพัฒนาชมรมผู้สูงอายุ	4.78	0.35	95.58	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.33</b>	<b>95.60</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.21 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.33$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุก ด้านอยู่ในระดับดีมาก มีการดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.79 ( $\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.32$ ) รองลงมา มีการจัดงานพิธีทางศาสนาและบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ มีค่าร้อยละ 95.63 ( $\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.32$ ) มีข้อที่มีค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือมี สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดยประชาชน มีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน และ. มีการเตรียมรับสถานการณ์เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ที่เหมาะสม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ การพัฒนาชมรมผู้สูงอายุ มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.32$ )/SD.=0.35) และมีงานประเพณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชน เกิด ความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป มีค่าร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.32$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.45	95.16	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.81	0.31	96.11	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.48	96.74	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.40	95.26	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.32	95.58	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.39</b>	<b>95.77</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.22 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.77 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.74 ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.48) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 96.11 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.31) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าร้อยละ 95.58 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.32) . มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.26 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.40) และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.16 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.83	0.44	96.68	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.85	0.47	96.95	ดีมาก
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.87	0.45	97.47	ดีมาก
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร	4.84	0.44	96.79	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า	4.86	0.46	97.16	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.44</b>	<b>97.01</b>	

จากตารางที่ 4.23 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.01 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าร้อยละมากที่สุด 97.47 ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า มีค่าร้อยละ 97.16 ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D. = 0.46) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ มีค่าร้อยละ 96.95 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.47) มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร มีค่าร้อยละ 96.79 ( $\bar{X}$  = 4.84, S.D. = 0.44) และ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าร้อยละ 96.68 ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.30	96.95	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.26	97.47	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัวถึง	4.87	0.27	97.32	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.85	0.36	96.95	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.86	0.27	97.26	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.29</b>	<b>97.19</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.24 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.19 ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D. =0.29) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 97.47 ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.26) รองลงมาคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีค่าร้อยละ 97.32 ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.27) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ มีค่าร้อยละ 97.26 ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D. = 0.27) และเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 96.95 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.30/036) ตามลำดับ

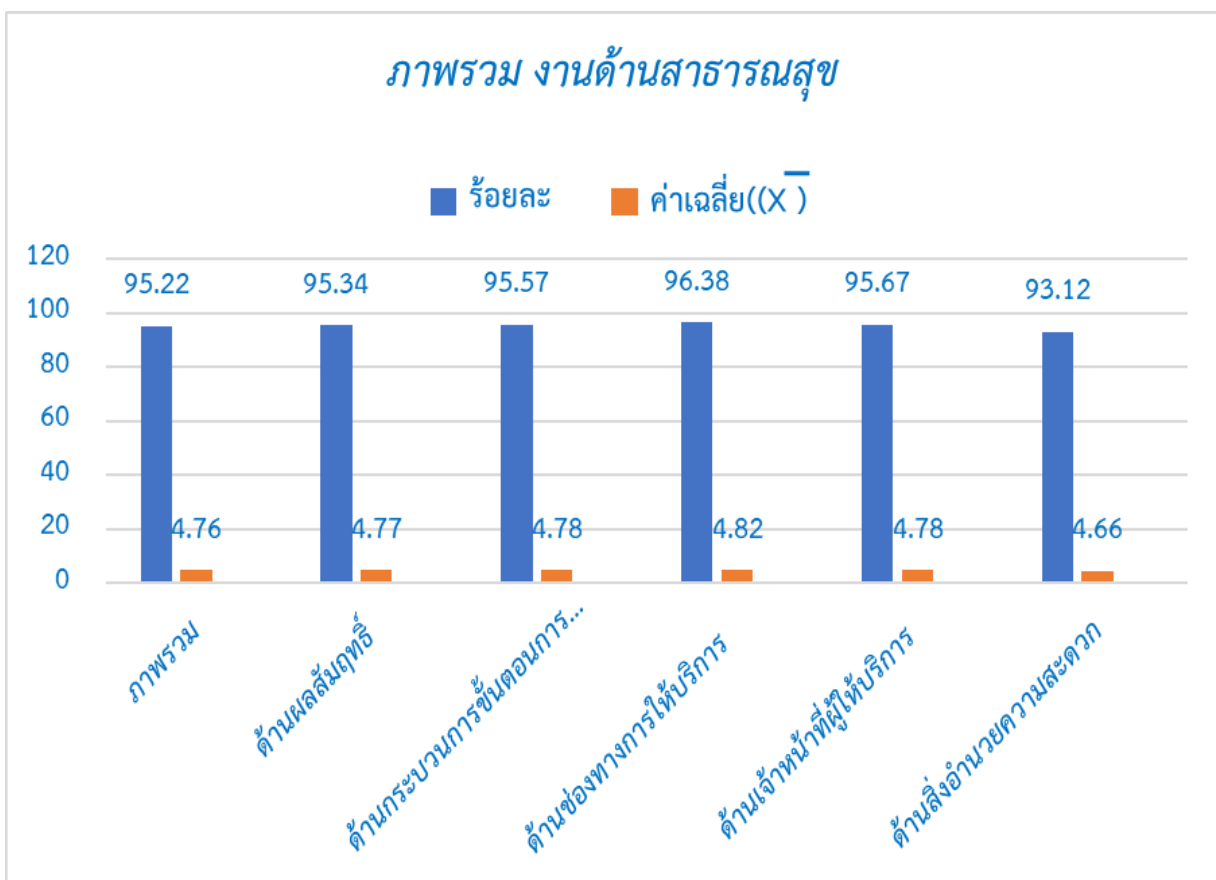
ตารางที่ 4.25 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.91	0.36	98.11	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.91	0.33	98.26	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.90	0.33	97.95	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.33	96.00	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.38	98.32	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.89	0.37	97.79	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.37	97.79	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.36</b>	<b>97.74</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.25 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.74 ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก พบว่า ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าร้อยละมากที่สุด 98.32 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าร้อยละ 98.26 ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.33) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีค่าร้อยละ 98.11 ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.36) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าร้อยละ 97.95 ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.33) เท่ากัน 2 ข้อ คือ มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ กับมีจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าร้อยละ 97.79 ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.37) และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.33) ตามลำดับ

### 5. งานสาธารณสุข

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.22 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.34 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.65) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.57 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.31) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.38 ( $\bar{X}$  = 4.82, S.D. = 0.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.67 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเท่าเทียมกัน เป็นร้อยละ 93.12 ( $\bar{X}$  = 4.66, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิภาพรวมผลการปฏิบัติงาน งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.26 5. งานด้านสาธารณสุข

1. ด้านผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.77	0.55	95.47	ดีมาก
2. บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ	4.75	0.73	95.05	ดีมาก
3. ประชาชนในเขตพื้นที่ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรง	4.77	0.69	95.42	ดีมาก
4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง	4.77	0.61	95.42	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.65</b>	<b>95.34</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.26 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านผลสัมฤทธิ์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.34 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.65$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก พบว่า การให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.47 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.55$ ) รองลงเท่ากับ 2 ข้อ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรง กับ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง มีค่าร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.69/0.61$ ) และมีบริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ มีค่าร้อยละ 95.05 ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 5. งานด้านสาธารณสุข

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.74	0.30	94.48	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.76	0.40	95.21	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.30	96.00	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.31	95.95	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.24	95.84	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.31</b>	<b>95.57</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.27 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.57 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.30) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าร้อยละ 95.95 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.31) มีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าร้อยละ 95.84 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.24) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.21 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.40) และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าร้อยละ 94.48 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 5. งานด้านสาธารณสุข

3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.84	0.39	96.84	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.44	96.37	ดีมาก
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.80	0.48	95.95	ดีมาก
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร	4.82	0.45	96.42	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอก การ บริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า	4.82	0.41	96.32	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.44</b>	<b>96.38</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.28 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 96.38 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าร้อยละมากที่สุด 96.84 ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.39) รองลงมาคือมีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงผู้บริหาร มีค่าร้อยละ 96.42 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.45) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ มีค่าร้อยละ 96.37 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.42) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอก การบริการนอกเวลาหรือล่วงหน้า มีค่าร้อยละ 96.32 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.41) และมีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าร้อยละ 95.95 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 5. งานด้านสาธารณสุข

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.49	95.37	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.43	95.74	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.78	0.48	95.53	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.79	0.46	95.84	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาส่วนตัว ฯลฯ	4.79	0.46	95.89	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.46</b>	<b>95.67</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.29 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.67 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาส่วนตัว ฯลฯ มีค่าร้อยละมากที่สุด 95.89 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 95.84 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.46) มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.74 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.43) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง มีค่าร้อยละ 95.53 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.48) และ มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 5. งานด้านสาธารณสุข

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.66	0.47	93.16	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั้ง คอยรับบริการ	4.68	0.42	93.68	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.62	0.41	92.47	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.63	0.41	92.58	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	4.70	0.41	94.05	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.69	0.38	93.79	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.58	92.11	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.44</b>	<b>93.12</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4.30 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.12 ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าร้อยละมากที่สุด 94.05 ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าร้อยละ 93.79 ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.38) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั้งคอยรับบริการ มีค่าร้อยละ 93.68 ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.42) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีค่าร้อยละ 93.16 ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าร้อยละ 92.58 ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.41) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าร้อยละ 92.47 ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.41) และมีจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าร้อยละ 92.11 ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการประเมินในแต่ละด้าน

ด้าน	ด้าน ผลสัมฤทธิ์	ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย / ระดับ / ร้อยละ					ภาพรวม	ระดับ คะแนน
1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.77 ดีมาก 95.37	4.75 ดีมาก 95.03	4.77 ดีมาก 95.34	4.77 ดีมาก 95.43	4.74 ดีมาก 94.77	4.76 ดีมาก 95.19	10
2. งานการศึกษา	4.77 ดีมาก 95.39	4.77 ดีมาก 95.35	4.78 ดีมาก 95.69	4.76 ดีมาก 95.11	4.73 ดีมาก 94.59	4.76 ดีมาก 95.23	10
3. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.76 ดีมาก 95.17	4.78 ดีมาก 95.61	4.80 ดีมาก 96.09	4.78 ดีมาก 95.53	4.68 ดีมาก 93.65	4.76 ดีมาก 95.21	10
4. งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ	4.78 ดีมาก 95.60	4.79 ดีมาก 95.77	4.85 ดีมาก 97.01	4.86 ดีมาก 97.19	4.89 ดีมาก 97.74	4.83 ดีมาก 96.66	10
5.งานด้าน สาธารณสุข	4.77 ดีมาก 95.34	4.78 ดีมาก 95.57	4.82 ดีมาก 96.38	4.78 ดีมาก 95.67	4.66 ดีมาก 93.12	4.76 ดีมาก 95.22	10
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>4.77</b> ดีมาก <b>95.50</b>		<b>10</b>

## บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนเพศเป็นเพศหญิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปี 2564 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

**งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ด้านงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ มีค่าร้อยละ 95.37 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.60) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.03 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.27) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.34 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.58) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.17) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าร้อยละ 94.77 ( $\bar{X}$  = 4.74, S.D. = 0.23)

**งานด้านการศึกษา** ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.23 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณางานการศึกษารายข้อพบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.39 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.68) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.55) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.69 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.68) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.11 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.59 ( $\bar{X}$  = 4.73, S.D. = 0.54)

**งานด้านรายได้หรือภาษี** ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.21 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.56) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.61 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.48) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.09 ( $\bar{X}$  = 4.80, S.D. = 0.25) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.7) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.65 ( $\bar{X}$  = 4.68, S.D. = 0.47)

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.66 ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.33) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.77 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.39) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.01 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

97.17 ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D. = 0.29) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.74 ( $\bar{X}$  = 4.89, S.D. = 0.36)

**งานด้านสาธารณสุข** ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.22 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.34 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.65) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.57 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.31) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.38 ( $\bar{X}$  = 4.82, S.D. = 0.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.67 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเท่าเทียมกัน เป็นร้อยละ 93.12 ( $\bar{X}$  = 4.66, S.D. = 0.44)

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.50 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 10 คะแนน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีศักยภาพสูงในการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประกอบด้วยบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการบริการอย่างเต็มที่จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจระดับดีมาก สอดคล้องกับ สุรพล เตียวตระกูล และ ศรุตฯ สมพอง (2562) ได้กล่าวว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์เหมาะสม คุ่มค่าและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Shelly (1975) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนในการดูแลภายหลังบริการด้วย ซึ่งทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากทุกงานบริการ อันประกอบด้วย 1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านการศึกษา 3. งานด้านรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และ 5. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีความสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น คือ หากผู้ให้บริการใส่ใจ และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานได้ ประชาชนผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ โดยในการวัดดังกล่าววัดในด้านกระบวนการการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

ทั้งนี้ถึงแม้ว่าผลการประเมินจะอยู่ในระดับที่สูงมากแต่ก็ควรจะมีระดับระมัดระวังในการทำงาน ตามที่ สมิต สัมภูกร (2546) ได้กล่าวถึงข้อควรคำนึงในการให้บริการ ว่า การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุ่มพายน้ำตาแต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจาใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้อาณาส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเป็นรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป ดังนี้

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนหม่ม่น ควรสร้างความเข้าใจต่อประชาชนในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้ประชาชนเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้เพราะประชาชนมีความคาดหวังกับการให้บริการที่เกินหน้าที่ของหน่วยงานอย่างสูงยิ่ง ประชาชนพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความต้องการให้ใช้เงินงบประมาณมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้ได้ประโยชน์สูงสุด พัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านการคมนาคม ถนนหนทางเพื่อการสัญจรไปมาให้เกิดความสะดวกและให้ทั่วถึง การไฟฟ้าให้ความส่องสว่าง น้ำประปาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ด้านสุขอนามัย การรักษาสุขภาพแวดล้อมให้ดี ดูแลพื้นที่ให้เกิดความสวยงาม สะอาดสะอาด ต้องการให้ดูแล สนับสนุนหรือฟื้นฟูเศรษฐกิจในพื้นที่ให้สามารถสร้างรายได้แก่ประชาชน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากผลการปฏิบัติงานประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการจัดการและการให้บริการมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการและการพัฒนาองค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กิจดี ยงประกิจ. 2559. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็น ผู้ประกอบการ ภูมิ  
 ความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลใน  
 ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :เดือนตุลาคม  
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน  
 คุณภาพการบริหาร ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ  
 ของส่วนราชการ พ.ศ.2560. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกคชาชาวไทย ใน  
 จังหวัดกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการ  
 ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดนุวัศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร  
 ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่.  
 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- เทศบาลนครนนทบุรี. 2561. รายงานการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม  
 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.เทศบาลนคร  
 นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์  
 และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ชนกฤต สุทธินนท์โชติ.2559.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ – เกาะพะ  
 ังง จังหวัดสุราษฎร์ธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง.2540. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พุทธศักราช 2440 – 2540, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
 คบไฟ, 2540
- ธมน เครือเนตร และคณะ. 2562. คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอ  
 ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาค  
 ตะวันออกเฉียงเหนือ
- ธีรวุฒิ ไศภิชฐิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- นิธิศ สระทองอยู่. 2562. คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อ  
 ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี.วารสารบริหารธุรกิจและ  
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำ
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.

- ปิ่นณธ เจริญชัยพลฤกษ์. 2561. **ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต**. วิทยาลัยสงฆ์ราชบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561)
- แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น. 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อ.สมเด็จ จ.จังหวัดกาฬสินธุ์
- พิเชษฐ ความจันทาร. 2553. **ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. 2558. **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยบริษัท ชับบ์ (ประเทศไทย) จำกัด**. สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 8 ฉบับที่ 2. Slipakorn University ภาณุเดช เพ็ญความสุข. 2558. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2562. **การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th](http://digital_collect.lib.buu.ac.th). ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2560. **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ**. เทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. 2559. **การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนะ พุทธิรักษา และ พีรภาว ทีวีสุข. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). **คุณภาพการบริการด้านการน าจ่ายที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไพรศณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไพรศณีย์รามอินทรา**. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.
- ราชมงคลกรุงเทพ. 2562. **หลักในการให้บริการที่ดี**. <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/>. ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- ราชนัน นาสมพงษ์. 2562. **การบริการที่ดี**. <https://www.gotoknow.org/posts/355352>. ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- วิณารัตน์ ภูวพัฒนชัยกิจ. 2559. **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศราวุธ มาเฉลิม. 2562. **พัฒนาการของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย**. วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำปีเดือนมกราคม – เมษายน 2562.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง  
ท่าเรือพระแท่น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์. 2560. อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและ  
ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์.  
Veridian E-Journal,Silpakorn University
- สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. 2547. ทักษะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิก  
สภาเทศบาลเมืองจันทบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทิน นพเกต. 2562. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอดงสิงห์ จังหวัดชัยนาท.  
วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2562).มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพธนบุรี
- สุรพล เตียวตระกูล และศรุดา สมพอง. 2562. การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์การที่เป็นเลิศตาม  
ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0.วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์มงคล รื่นเรืองฤทธิ.2560.ความ  
พึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร  
พระนครศรีอยุธยา.สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. 2561. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา.สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ. 2562. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” สู่ความเป็นเลิศ.  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. <http://web.chandra.ac.th>.ค้นคว้าวันที่ 11  
กันยายน 2562
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2562. เทศบาล. จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน ปีที่ 6 ฉบับที่ 57 กุมภาพันธ์ 2539.  
ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562. <http://www.royin.go.th/>
- อมรรัตน์ บุญญา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา  
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 74  
หน้า. ปี พ.ศ. 2557.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. 2523.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. 2559. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง  
ไทรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา. 2558. การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- Allport, Gardon W. 1960. Persanality : A Psychology Interpretation. New York : Henry Holt

- Gilmer, B.Von Haller.(1971). **Industrial and organizational psychology**. NewYork: McGraw Hill.
- Holloway, William V. **State and Local Government**. London: George Allen & Unwind, 1974.
- Jang, S. H., Kim, R. H., & Lee, C. W. (2016). **Effect of u-healthcare Service quality on usage intention in a healthcare service**. Technological Forecasting and Social Change, 113, 396-403
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). **Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty**. Journal of Retailing and Consumer Services, 35, 91-97
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). **Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective**. Technological Forecasting and Social Change, 124, 332-342.
- William A. Robson, **"Local Government."** Encyclopaedia of Social Science, Vol.x. New York: The Macmillan Co.,1953
- Wit, Daniel, **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok: Prachandra Printing Press, 1996.

# ภาคผนวก

## แบบสอบถาม



ID.....

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี 2564**

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 งานบริการ แต่ละงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

**ตอนที่ 3** การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 30 ปี  3) 31 - 40 ปี  
 4) 41 - 50 ปี  5) 51 - 60 ปี  6) 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ  1) รับราชการ  2) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ  3) เกษตรกรรม  
 4) แม่บ้าน  5) รับจ้าง/ลูกจ้าง  6)ว่างงาน/กำลังหางาน  
 7) อาชีพอิสระ  8) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. การศึกษา  1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 4) อนุปริญญา/ปวส.  5)ปริญญาตรี  6) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

5 งานบริการ

(ผลการปฏิบัติงาน 5 = ดีมาก 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = ปรับปรุง 1 = ปรับปรุงเร่งด่วน)

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
<b>1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>					
<b>1. ด้านผลสัมฤทธิ์</b>					
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นมีการตรวจแบบก่อสร้างต่าง ๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจแบบก่อสร้างด้านช่างโยธา และอาคาร ควบคุมตรวจสอบงานโยธาอย่างมีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นมีการสำรวจข้อมูลการจราจร สำรวจทดลองวัสดุ ควบคุมตรวจสอบซ่อมแซมไฟฟ้าสวนสาธารณะ ควบคุมการใช้อำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และมาตรฐานของงานโยธา					
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นดำเนินการงานด้านโยธาและสิ่งปลูกสร้างอย่างทั่วถึงในชุมชน สอดคล้องกับแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนและการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลา					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ปิดประกาศให้ทราบ					
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย เช่น Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น หรือสายตรงผู้บริหาร					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่ทำ ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ					
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต					
6. การจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาดสะอ้านน่ามอง					
7. มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
<b>2) งานด้านการศึกษา</b>					
<b>1. ด้านผลสัมฤทธิ์</b>					
1. สถานศึกษาในสังกัดจัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น					
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น					
3. สถานศึกษาในสังกัด มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
4. สถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนอ่านออกเขียนได้					
5. สถานศึกษาในสังกัด จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน					
6. สถานศึกษาในสังกัด จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน					
7. สถานศึกษาในสังกัด มีความโดดเด่นด้านต่างๆเช่น วิชาการกีฬาและนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนและการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการ เปิด-ปิด มีความเหมาะสมตรงต่อเวลา					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ปิดประกาศให้ทราบ					
3. มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย เช่น Line เว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น หรือสายตรงผู้บริหาร					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ไวขึ้น					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ สามารถชี้แจงข้อคำถามได้ครบถ้วน					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี แต่งกายสุภาพ พร้อมให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย ฯลฯ					
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการที่พอเพียงให้ความรู้					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อินเทอร์เน็ต					
6. การจัดสถานที่เป็นระเบียบ สะอาดสะอ้านน่ามอง					
7. มีป้ายข้อความ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
<b>3) งานด้านรายได้หรือภาษี</b>					
<b>1. ด้านผลสัมฤทธิ์</b>					
1. ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี					
2. มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง					
3. ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น					
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม					
5. สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า					
6. สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ</b>					
<b>1. ด้านผลสัมฤทธิ์</b>					
1. จัดงานพิธีทางศาสนาและบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
2. งานประเพณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความสามัคคีมีค่านิยมที่ดี และเป็นการ อนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป					
3. ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ในเรื่องที่ เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
4. มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดย ประชาชนมี พื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน					
5. มีการเตรียมรับสถานการณ์เข้าสู่สังคมผู้สูงวัยที่เหมาะสม เช่น โรงเรียนผู้สูงวัย การพัฒนาชมรมผู้สูงวัย					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>5) งานด้านสาธารณสุข</b>					
<b>1. ด้านผลสัมฤทธิ์</b>					
1. ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น					
2. บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ					
3. ประชาชนในเขตพื้นที่ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกัน ไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรง					
4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
5.ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					
<b>4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น  
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

\*ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนาเพื่อเราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป\*

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ภาพการลงพื้นที่เพื่อสอบถามและเก็บข้อมูล







