



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2563



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 5 งานบริการ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) จำนวน 100 คน งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) จำนวน 60 คน งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) จำนวน 100 คน งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) จำนวน 60 คน งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) จำนวน 700 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.53 อยู่ในระดับมากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากผู้พักในโรงแรม)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.46 อยู่ในระดับมากที่สุด
งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.16 อยู่ในระดับมากที่สุด



-2-

งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.51 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.71 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.07



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-5
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-16
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-23
บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี	2-39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-61
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)	4-2
งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)	4-9
งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)	4-16



	หน้า
งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์)	4-23
งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี)	4-30
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 5 งานบริการ	4-37
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	ข-1
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 5 งานบริการ	
ภาพแสดงการเก็บข้อมูลในพื้นที่	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีราม , 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือ เป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่า “ลพบุรีน่าอยู่” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 5 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) 2)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด



จากผู้พักในโรงแรม) 3)งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 4)งานด้านบริการ(สถานี่ขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานี่ขนส่งผู้โดยสารลำานรายณ์) 5)งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี)

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 5 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีดังนี้

- 1)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)
- 2)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม)
- 3)งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)
- 4)งานด้านบริการ(สถานี่ขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานี่ขนส่งผู้โดยสารลำานรายณ์)
- 5)งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี)



ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ 1)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) 2)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) 3)งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 4)งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) 5)งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และผู้ประกอบการ ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในปีงบประมาณ 2563 แต่ละงานบริการมีจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไปตามประเภทของงานบริการ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละงานบริการไว้ดังนี้

- | | | |
|--|-------|---------|
| 1) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) | จำนวน | 316 ราย |
| 2) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากผู้พักในโรงแรม) | จำนวน | 112 ราย |
| 3) งานบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) | จำนวน | 960 ราย |
| - ผู้สูงอายุ จำนวน 110 ราย | | |
| - ผู้ติดต่อกับสถานสงเคราะห์ จำนวน 850 ราย/เดือน | | |
| 4) งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง
และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ผู้ประกอบการหรือสายเดินรถ | จำนวน | 86 ราย |

งานบริการข้างต้นทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$



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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี)

ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

สำหรับงานบริการข้างต้นนี้ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{E^2}$$

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม .50

Z แทน ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น =.05

$$n = \frac{(.05)(1-.5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

ระยะเวลาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2563 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จาก การค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วน จังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) งานด้านบริการ(สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) งานด้านบริการ(สถานีขนส่ง ผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) ให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การ บริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความ คิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย



ประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจ
ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ
มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบัน การประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการทำงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่างๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่างๆในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 คำ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เอง นักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975: 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่างๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้



สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983: 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977: 26)

1.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979 : 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984: 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978 : 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973 : 220)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษ นิยมคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คำว่า “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จอะไร และส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”



แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ.1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอน ก็ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

2. การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษา ได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่ใช้ชั่วโมงการสอนแตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนที่ใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินใจและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถจัดให้หมดสิ้นไปได้

ดังนั้นในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจึงอาจมองในแง่ของการประเมินในแง่ของการวัดหรืออาจใช้กระบวนการทางการวิจัย ซึ่งมีการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล โดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน

หัวข้อ	การประเมิน	การวิจัย
เป้าหมายของการศึกษา	ต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ต้องการความรู้ใหม่ที่เป็นข้อเท็จจริง



หัวข้อ	การประเมิน	การวิจัย
แนวทางการศึกษา	ค้นหาผลที่เป็นไปได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกะ	ค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะศึกษาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เชิงคุณภาพ หรือเชิงประวัติศาสตร์
ผลการศึกษา	คุณค่าการใช้ประโยชน์	ข้อความรู้ที่สรุปได้
การนำไปใช้	เป็นแนวทาง/ทางเลือกในทางปฏิบัติ	นำไปสู่การสร้างทฤษฎีและการแก้ปัญหา
เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ	ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Creditability) และก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน	อิงความตรงภายในและความตรงภายนอก (Internal Validity and External Validity)

ในปัจจุบันความต้องการของการประเมินก็เพื่อการตัดสินคุณค่าของงาน หรือเพื่อเตรียมข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ต่อเนื่องให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการประเมินจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ อย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) เกณฑ์ 2) กระบวนการ 3) เทคนิควิธี สำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

1.2 ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีของการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าจนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบหรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

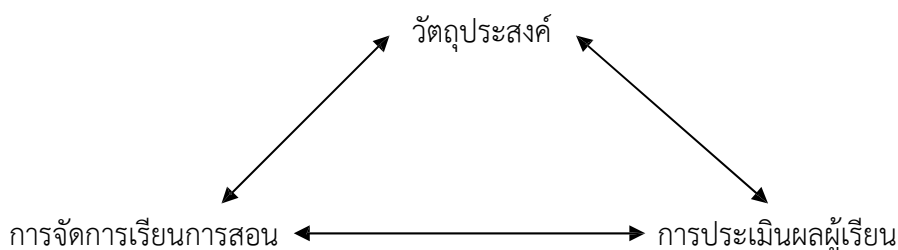
ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถทำอะไรได้ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้น อยู่ที่ยกกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม



ขั้นที่ 2 จากวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้น ในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนา กระบวนการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ.1963 ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ “Course Improvement Through Evaluation” โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษาซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครู ในแนวคิดของครอนบาค การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน 4 แนวทาง คือ

1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตการณ์ใช้สื่อ การซักถามนักเรียนในขณะที่สอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน

2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบาคให้ความสำคัญต่อคะแนนรายช้อยมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน



3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และอื่น ๆ

4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภาวะการณเลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model) ในค.ศ.1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมิน ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลงเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับ งานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียกการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้างวิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ



แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของ สเตก เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระบบระเบียบและมีความหมายในการประเมิน สเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมิน เรียกว่า โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ (Stake's Countenance Model) ดังภาพประกอบ

	ความคาดหวัง (Intents)	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observation)	มาตรฐาน (Standards)	การตัดสินใจ (Judgments)
หลักการ (Rational)		สิ่งที่นำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents)		
		การปฏิบัติ (Transactions)		
		ผลผลิต (Outcomes)		
	เมตริกบรรยาย (Description Matrix)		เมตริกตัดสินคุณค่า (Judgments Matrix)	

โมเดล เคาน์ทิแนนซ์ของสเตก

โมเดลของสเตก มีมิติการประเมิน 2 มิติ คือ

1. มิติในแนวตั้ง

สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง ภาวะของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา

การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึง ภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือการจัดกิจกรรมใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงาน

ผลผลิต (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

2. มิติในแนวนอน

2.1 ส่วนของการบรรยาย หมายถึง ภาวะที่ได้เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นโดยสามารถสังเกตได้ ภาวะในส่วนของการบรรยาย สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ 2 ส่วน คือ

2.1.1 ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวัง หรือที่วางแผนไว้เพื่อต้องการให้เกิดขึ้น

2.1.2 ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง



2.2 ส่วนของการตัดสินใจ หมายถึง ภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมิน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อย คือ

2.2.1 เกณฑ์ ได้แก่ ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้ และเพื่อระบุว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

2.2.2 การเลือกตัดสินใจ ได้แก่ ผลที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

แนวคิดและโมเดลซีบีในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปีค.ศ.1971สตัฟเฟิลบีมและคณะ ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนา จนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

สตัฟเฟิลบีม ได้นิยาม การประเมิน ว่าหมายถึง กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ

สตัฟเฟิลบีมได้แบ่งการประเมิน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม(Context Evaluation: C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นการชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางาน รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

1.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen: 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้



1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยให้กระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้ไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบัน ในการบริหารภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจพัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น



John D. Millet (1954: 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960: 80) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = O - I/S$$

E= Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O= Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I= Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peeterson and Plowan (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คัมบัวและคนอื่น ๆ: 2542: 18) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการ ในการผลิต

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้คือ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531: 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530: 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการทำงานและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545: 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทรา หิรัญสาย (2534: 20 อ้างถึงใน ชาญวิทย์ ยิกุสังข์, 2545: 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถ



ในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่างๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ, 2542: 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ติน ปรัชญาพทุธิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์ (2537: 12-14) กล่าวว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ภิญโญ สาร (2539: 24) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการต้องดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด



นอกจากนี้ วรรต พุกษากุลนันท์ (2550: 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบาย กว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

งานประกันคุณภาพวิทยามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุนประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิผลจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

ยูวนุช กุลาคี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึง ความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อ หน่วย ของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับ กับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet (อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2536: 14) ได้เสนอหลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน



3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
 4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
 5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
 6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
 7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
 8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
 9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กร
 10. สามารถทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
 11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
 12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ
- สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงใน อนุกุล เชียงพุกษา

วัลย์, 2535: 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มี

ความสามารถ

5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์กรพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น พะยอม แก้วกำเนิด (2532: 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงาน ใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
4. การติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์



7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงาน รายงานและประชาสัมพันธ์

2.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Becker and D.Neuhauser (1975: 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุปเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้นหรือมีความไม่แน่นอน
2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุปเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปี 1978 Katz and Kahn (1978: 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง บรรลุปเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุปเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย.

นอกจากนี้ Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดย วีรชัย ตันติวีระวิทยา. (2553: 27-29) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า "ต้นค้นหาความเป็นเลิศ: ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำของโลก โดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ



1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำองค์กรให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทำระบบให้ง่าย
2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า
3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship) บริษัทได้ให้ความมีอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และได้พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสินค้าหรือบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิด ค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อีกด้วย
4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทดีเด่นได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น ให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อันเป็นผลทำให้บริษัทดีเด่นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างเห็นได้ชัด
5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value driven) ผู้บริหารของบริษัทดีเด่นจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ มีชิ้นงานบริหารงานอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น และพยายามปลูกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่แตกต่างๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the knitting) บริษัทดีเด่นจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระเทือนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้ว จะสังเกตได้ว่าความคิดนี้เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวาง และอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่ หรือที่เรียกกันว่า Economy of scales คือ ความเชื่อที่ว่าใหญ่กว่าก็ยิ่งทำให้ต้นทุนถูกกว่า
7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยการหรือส่วนกลางมีจำกัด (Simple form and lean staff) บริษัทดีเด่นได้จัดองค์การของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่าย คือ สายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานอำนวยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปด้วย นอกจากนี้บริษัทดีเด่นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านอำนวยการ
8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัทดีเด่นได้เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและ



บริการ การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง และการต้องคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานด้วยการมีวินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor;S.E. (1967: 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของตำแหน่งการต่อรอง ขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M. Gross (1972: 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนั้นกิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์ งามสะอาด (2551: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่รับรู้เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง



2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ

3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

วรัท พงกษากุลนันท์ (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิภาพอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างถึงในวัชริน ขวัญพะงุ่น, 2553: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้ พรชัย เชื้อชูชาติ (2546: 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิภาพของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Fiedler (1967: 9) กล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่ง ถือว่าเป็นประสิทธิภาพของกลุ่ม

Steers (1977: 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์กร

ธงชัย สันติวงศ์ (2535: 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2536: 130) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงการที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จาก ความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต



- วัดจากแรงงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนเจ้าหน้าที่

- อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน

- วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต

ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนต้นทุน

ประสิทธิผล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์

ประสิทธิผล = ผลลัพธ์ของการทำงาน/ จำนวนต้นทุน

- ประสิทธิภาพเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.2 การวัดประสิทธิผลขององค์การ

Talcott Parsons (1964: 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ย้อนแย้งอยู่ในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch (1967: 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970: 18-19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Theodore Caplow (1964 :119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น



โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกับได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง(Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(Integration)
3. ความสมัครใจ(Voluntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล(Achievement)

Seldin (1988: 24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้รับบรรลุว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างธงชัย สันติวงษ์ (2535: 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ



1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2531: 71-77)

1. เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์การมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบว่าเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่ นั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ศึกษาตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เพราะเป้าหมายองค์การอาจมีที่มาที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นต้องมาจากรดับบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายองค์การอาจมาจากสมาชิกองค์การฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์การทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน

4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่า การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยต่อว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วยองค์การจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การโดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานาน และก็ยังยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

3.3 การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการเกิดความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก



(Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์การนอกจากปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิผลได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกมา บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของนาาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผล องค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนานิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้ คาร์มณ เพียรภาณุ (2548: 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้น ๆ



สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้นทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้อหาเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึงการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มี



ความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็จะเกิดทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่า การไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และ หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่นในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกำกับของส่วนกลางแทน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 : 23)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึงการปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมาย และยอมผูกพันการกระทำใดๆ ของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่างๆ ของประชาชนเอาไว้ อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่



เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG, 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้ นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นนี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควร สาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่ที่ว่า การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการด้วยกัน ได้แก่ (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2540 : 5)

ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ทว่าการที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการธำรงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ากระทำความผิดสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ากระทำความผิดสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ nàyนำไปสู่หลักการที่เรียกว่า **หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง (Principle of legality of administrative actions)** หมายความว่า รัฐบาลหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ และต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE, 1980 : 23-24) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจการกระทำของฝ่ายปกครอง

ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล้ากระทำความผิดสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมายเช่นนี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติ หากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะเห็นว่า กฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หากรัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการธำรงไว้ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงาน



เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนุญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่น่าไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนุญของกฎหมายหมายความว่า บรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนุญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควรว่าให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วยหลักความชอบด้วยรัฐธรรมนุญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนุญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นหมายความว่า รัฐธรรมนุญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนุญ กฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, 2550 : 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนุญว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือ กฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนุญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำเช่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์ วิศวพิชญ์, 2538 : 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้ หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการคุ้มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่า รัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่ หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือ



แย้งกับกฎหมาย และการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดี หรือควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ดี อาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกจากหากจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้ เช่น ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครอง หรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่าความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั่นเอง (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2547: 328-329)

4.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่น นั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล กฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.2.1 จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2547 :33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการ



ฉ้อราษฎร์บังหลวง การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่”

จริยธรรม 7 ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริหาร
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางตัวให้เหมาะสม
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

4.2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ด้วยเหตุนี้ ในปลายปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ

- (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน



- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน รั้งหรือมีผลกระทบต่อ สถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎนอกจากนี้ คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ (มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539)

เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง

1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครองเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ ได้แก่
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น
 - 1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย
 - 1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง
 - 1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี
 - 1.6 เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมีอำนาจใช้มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อบังคับการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น
2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ



3. อำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชน และ
4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้

กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลางที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ทุกฉบับ ได้แก่

1. ขั้นตอนการเตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง
2. ขั้นตอนการเตรียมการและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎ
3. การดำเนินการใด ๆ ในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้ เช่น การบังคับทางปกครอง

ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้

1. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้โดยเฉพาะ และหลักเกณฑ์ที่ประกันความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ก็ให้ถือตามกฎหมายฉบับอื่น

2. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์โต้แย้งไว้อย่างใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

3. กฎหมายฉบับนี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐเช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรี องค์กรที่ใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญ และการทำกิจกรรมบางอย่างของรัฐ เช่น การพิจารณานโยบายของนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี เป็นต้น

4. กรณีบังคับทางปกครอง หากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่จะเกิดผลได้ดีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

4.2.4 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวย่อมไล่เบี้ยเอาจากเจ้าหน้าที่ผู้นั้นได้เต็มจำนวน และในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย



การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วยทั้งนี้ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี่ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย จนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหารเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง (จารุพงศ์ เรื่องสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 215-223)

ด้วยเหตุนี้ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักลูกหนี่ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบ แต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น
2. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบแต่ละคน โดยมีให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี่ร่วมาใช้บังคับ

4.2.5 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปได้ยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อนายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.ขึ้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวนหลีกภัยเป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นมายกร่างกฎหมาย กำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่างๆ ในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี ร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2540 (จารุพงศ์ เรื่องสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 230)



ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมีใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้น หากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ว่า “...ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้”

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครองได้เป็นอย่างดีด้วย นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 56 และมาตรา 57 ถึงหลักของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ว่า

“มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว



การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

4.3. คติปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้การปกครองตามหลักนิติรัฐนั้น นอกจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว การปฏิบัติราชการตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องถูกตรวจสอบได้อีกด้วยซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการตรวจสอบโดยองค์กรตุลาการ (Rechtswegsgarantie) ทั้งนี้เพราะองค์กรตุลาการ เป็นองค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการ (Court of Judicial Authority) ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์กรตุลาการต้องประกอบด้วย (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2544: 56)

1. องค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการหรือศาลนั้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. คำวินิจฉัยขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดเป็นที่สุดไม่อาจถูกกลับหรือแก้ไขโดยองค์กรใดๆได้อีก แม้แต่ตัวองค์กรที่ได้ทำคำวินิจฉัยเอง ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อมมีสิทธิแต่เพียงอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวต่อองค์กรอื่นที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าขององค์กรผู้ออกคำสั่งเดิม หากองค์กรสูงสุดได้อ่านคำสั่งตามกฎหมายแล้ว คู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิและหน้าที่ต่อกันอย่างไรให้คู่ความฟังแล้ว คำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อม “เสร็จเด็ดขาด” หรือ “เป็นที่สุด” (Finality)

3. กระบวนการใช้อำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทขององค์กรนั้นจะต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผย (Publicity) คือ เปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้าฟังการพิจารณาคดีได้ การพิจารณาโดยลับจะมีได้ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนโดยให้แต่ละฝ่ายมีสิทธินำพยานมาสนับสนุนข้ออ้างข้อเถียงของตนและหักล้างข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเต็มที่

4. คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรนั้นต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งของตน (Duty to give reasons) เสมอคือ การแสดงข้อเท็จจริงและมีข้อกฎหมายที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้องค์กรดังกล่าวมีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยเช่นนั้น

5. องค์กรนั้นต้องมีความเป็นกลาง หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ปราศจากอคติลำเอียง” (Freedom from bias) ซึ่งองค์กรนี้จะต้องมีความเป็นกลางได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์กรนั้นๆมีความเป็นอิสระ (Independence) ไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับขององค์กรอื่นใดโดยเฉพาะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร



ด้วยเหตุนี้ จึงกล่าวได้ว่าหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะมีผลปฏิบัติได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อการกระทำของรัฐทุกองค์กรซึ่งรวมถึงการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรตุลาการที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารนั่นเอง

สำหรับปัญหาการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดว่าอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กำหนดประเภทคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

“มาตรา 9 ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่งหรือการกระทำอื่นใด เนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

(6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง...” จากบทบัญญัติข้างต้น สามารถจำแนกคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (ประสาธ พงษ์สุวรรณ, 2551 : 10-34)

1. คดีฟ้องขอให้เพิกถอนคำสั่งทางปกครองหรือกฎที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Recourse enannulation) ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) คดีประเภทนี้เกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งทางปกครองหรือกฎโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดย



ไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบ คดีประเภทฟ้องเพิกถอนคำสั่งนี้มีลักษณะเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการทำนิติกรรมทางปกครอง (การออกกฎและคำสั่งทางปกครอง) โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกล่าวอ้างว่า นิติกรรมนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเหตุต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ตัวอย่างเช่น

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.34/2549 (พันเอก (พิเศษ) มานะ เกษรศิริ) วินิจฉัยได้ว่ากฎหมายที่เป็นแหล่งที่มาของอำนาจไม่ได้ให้อำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะที่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ฝ่ายปกครองย่อมไม่มีอำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดออกข้อบัญญัติกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจเรียกผู้ควบคุมและผู้จัดการโรงแรม ผู้พักและผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบอันเป็นบทบัญญัติที่มีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจ ข้อบัญญัติดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.61/2549 (เทศบาลนครระยอง) วินิจฉัยว่า การออกหนังสือเวียนของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ จึงมีลักษณะเป็นกฎหมายตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 แต่ตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณได้ในรูปแบบของการตราเป็นระเบียบข้อบังคับ ดังนั้น ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงชอบที่จะต้องปฏิบัติตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยออกเป็นหนังสือเวียนฉบับพิพาทจึงไม่ชอบด้วยรูปแบบ นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 โดยผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ออกหนังสือเวียนฉบับพิพาท โดยกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นไปตามความริเริ่มของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 หรือของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น ขัดต่อความเป็นอิสระของเทศบาล และกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การออกหนังสือเวียนกระทรวงมหาดไทยฉบับพิพาทในส่วนของเนื้อหาจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการกระทำทางกายภาพ (Acte physique) หรือการปฏิบัติการ (Opération) ของฝ่ายปกครอง (ไม่ใช่นิติกรรมทางปกครอง) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและขอให้ศาลสั่งห้ามการกระทำดังกล่าว เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารดำเนินการรื้อถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตและไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายได้ หรือการที่เจ้าพนักงานจราจรใช้รถยนต์ของทางราชการรถยนต์ของเอกชนที่จอดอยู่ ณ ที่ห้ามจอด เป็นต้น



3. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

คดีประเภทนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำการแล้วได้ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ในการพิพากษาคดีศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด ตัวอย่างเช่น

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 106/2544 (นายใหญ่ ปิ่นแก้ว) วินิจฉัยว่า ผู้ฟ้องคดีได้ร้องทุกข์ต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ให้ดำเนินคดีกับนายเซนฯ แต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กลับไม่ดำเนินการกับนายเซนฯ กับใช้ตำแหน่งให้คุณให้โทษแก่นายเซนฯ โดยไม่ดำเนินคดีที่นายเซนฯ ทำร้ายร่างกายผู้ฟ้องคดีนั้น เป็นเรื่องและผู้ฟ้องคดีได้แย้งว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร อันเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2)

4. คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3)

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้คดีนั้นเป็นคดีละเมิดทางปกครองคือ จะต้องเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการกระทำละเมิดนั้นเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครอง หรือออกคำสั่งอื่น หรือเป็นการกระทำละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นใช้อำนาจไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการกระทำโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยยาหรืออาหารใช้อำนาจในการยึดอายัดหรือตรวจค้นและเกิดความเสียหายขึ้นถือเป็นกรณีละเมิดทางปกครอง ตัวอย่างเช่น การกระทำละเมิดที่เกิดจากการกระทำในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การทำถนนขุดลอกคูคลอง การก่อสร้างอาคาร อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 187/2546 (พ.จ.อ.ณพพรช พันธ์เยี่ยม กับพวก) วินิจฉัยว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดว่าจ้าง บริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด ให้ถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์ ทำให้ปิดกั้นถนนและทางน้ำที่ผู้ฟ้องคดีใช้สัญจรไปมาและผู้ฟ้องคดีไม่อาจใช้น้ำจากหนองน้ำสาธารณประโยชน์หรือระบายน้ำออกจากที่ดินได้ทำให้น้ำท่วมขังที่ดินของผู้ฟ้องคดีนั้น แม้การถมดินดังกล่าวจะเกิดจากการกระทำละเมิดของบริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด แต่การถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์นั้น อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด กรณีถือว่าเป็น



คดีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากคำสั่ง อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551 (นายรังสรรค์ ปิลอง กับพวก) วินิจฉัยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างก่อสร้างถนนผ่านแนวเขตที่ดินของผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนโดยไม่ได้นำดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียที่ดินและทรัพย์สิน เป็นคดีพิพาทระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับเอกชนอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายและกระทำละเมิดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ แม้จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของคู่กรณีฝ่ายใดก็ตาม แต่เมื่อประเด็นพิพาทว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและกระทำละเมิดเป็นประเด็นหลักอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ศาลปกครองย่อมมีอำนาจพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักได้ตามข้อ 41 วรรคสอง ของระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543)

นอกจากนี้ ยังมีการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบางกรณีซึ่งแต่เดิมไม่ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ได้แก่ กรณีที่ส่วนราชการก่อสร้างสะพานลอยบดบังหน้าร้านทำให้รายได้ลดลง หรือการก่อสร้างฝายท้นบหรือเขื่อนทำให้น้ำท่วมที่ดินของประชาชน แต่ปัจจุบันการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองและอยู่ในอำนาจของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) เช่น

คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลเรื่องที่ 14/2547 วินิจฉัยว่า การที่กรุงเทพมหานครผู้ถูกฟ้องคดีว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินริมคลองเป็นเหตุให้ที่ดินของเอกชนที่อยู่ข้างเคียงทรุดตัวบ้านเรือนได้รับความเสียหาย เมื่อผู้ถูกฟ้องคดีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การจัดให้มีและก่อสร้างออกแบบเขื่อนก็เพื่อประโยชน์ในการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมของผู้ถูกฟ้องคดีการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินในกรณีนี้จึงเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจึงเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 124/2545 วินิจฉัยว่า การตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์เป็นการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2479 ประกอบกับพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าองค์การโทรศัพท์ตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขวางทางเข้าออกหน้าตึกแถวของผู้ฟ้องคดีเป็นผลให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายเพราะไม่อาจขายตึกแถวได้ จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย



นอกจากนั้น กรณีที่ผู้เสียหายเลือกยื่นคำขอค่าสินไหมทดแทนต่อหน่วยงานของรัฐแทนการไปฟ้องศาลโดยตรง หากผู้เสียหายไม่พอใจการวินิจฉัยของหน่วยงานก็สามารถฟ้องศาลปกครองหรือศาลยุติธรรมแล้วแต่กรณี โดยมาตรา 106 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ได้บัญญัติไว้กับมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ว่าถ้าการละเมิดมิได้เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายแล้ว คดีนั้นก็ต้องไปฟ้องศาลยุติธรรม จะมาฟ้องศาลปกครองไม่ได้

5. คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ คดีประเภทนี้เกิดจากการกระทำที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองฝ่ายเดียวของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร และมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องรับผิด ศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้ใช้เงินหรือให้ส่งมอบทรัพย์สิน หรือให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการ โดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่นๆ ไว้ด้วยก็ได้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบกับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3)

คดีประเภทนี้ได้แก่ คดีเกี่ยวกับการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองชำระค่าทดแทนการเวนคืนโดยไม่เป็นธรรม การจ่ายเงินค่าทดแทนการรอนสิทธิในการวางสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์วางท่อประปา ท่อก๊าซผ่านที่เอกชนโดยไม่เป็นธรรม หรือการเรียกค่าทดแทนความเสียหายเนื่องจากความเชื่อโดยสุจริตในความคงอยู่ของคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 หรือการจ่ายเงินเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ประชาชนตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ เป็นต้น

6. คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4)

สำหรับคำว่าสัญญาทางปกครองมีความหมายเพียงใดนั้นให้ดูนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ซึ่งบัญญัติว่า “สัญญาทางปกครอง หมายความว่า ความรวมถึง สัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ”

อย่างไรก็ตามมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายของสัญญาทางปกครองมากพอสมควร ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดจึงได้พิจารณาให้คำอธิบายความหมายของสัญญาทางปกครองในการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2544 ว่า “สัญญาใดจะเป็นสัญญาทางปกครองตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ได้นั้น

ประการแรก คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนรัฐ

ประการที่สอง สัญญานั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติหรือเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือ



บุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรง หรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจการทางปกครองซึ่งก็คือการบริการสาธารณะบรรลุผล ดังนั้น หากสัญญาใดเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐมุ่งผูกพันตนกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานของความเสมอภาคโดยสมัครใจ และสัญญาดังกล่าวมิได้มีลักษณะเช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาทางแพ่ง”

คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองนี้ ศาลปกครองกลางได้เคยวินิจฉัยว่าสัญญาสัมปทานป่าไม้ชายเลน (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1391/2545 (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารสำนักงานทำการของหน่วยงานราชการ (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1096/2545 (หจก.ทรายแฉ่มไก่อ) เป็นสัญญาทางปกครอง สัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษาต่อภายในประเทศเป็นสัญญาทางปกครอง ส่วนการขอให้บังคับผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ส่งคืนเงินเดือนที่รับไปโดยไม่มีสิทธิในช่วงที่ขาดจากราชการและหลังจากที่ถูกไล่ออกจากการชำนั้น เป็นคดีพิพาทอันสืบเนื่องจากคำสั่งไล่ออกผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ออกจากราชการซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครอง และเกี่ยวเนื่องกับคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง อยู่ในอำนาจศาลปกครอง (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 43/2548) เป็นต้น

7. คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2535 มาตรา 90 วรรคสอง ได้กำหนดให้เจ้าท่าสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้เจ้าท่าเป็นผู้จัดการเรือคนอยู่ เรือที่ปักเสาลงในสายน้ำในกรณีที่เจ้าของไม่เรือคนภายในเวลาที่เจ้าท่าหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำหนด นอกจากนี้ มาตรา 117 ตรีแห่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถฟ้องขอให้ศาลสั่งบุคคลที่รื้อลำนํ้าเรือคนสิ่งปลูกสร้างออกไป หรือคดีร้องขอให้ศาลมีคำสั่งจับกุมและกักขังผู้ฝ่าฝืนคำสั่งให้เรือคนอาคารที่ก่อสร้างรื้อลำนํ้าคลองสาธารณะซึ่งเป็นมาตรการบังคับเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง อันมีลักษณะเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) ซึ่งศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (5) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 16/2545) เป็นต้น

8. คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง

ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (6) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ไม่พอใจในคำสั่งหรือคำวินิจฉัยสามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลปกครองได้ เช่น



พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 บัญญัติให้สิทธิผู้ซึ่งไม่พอใจคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่นหรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์เกี่ยวกับการสั่งรื้อย้ายอาคาร และการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายอาคารสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

พระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ในมาตรา 29 วรรคสอง บัญญัติให้สิทธิสมาชิกสภาเมืองพัทยา ซึ่งถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนคำสั่งดังกล่าวได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

5. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

สภาพทั่วไปของจังหวัด

ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและเขตการปกครอง

จังหวัดลพบุรี ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศ ระหว่างเส้นรุ้งที่ 14 องศา 37 ลิบดาเหนือ ถึง 15 องศา 46 ลิบดาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศา 25 ลิบดาตะวันออก ถึง 101 องศา 22 ลิบดาตะวันออก ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศเหนือตามเส้นทางถนนพหลโยธิน ประมาณ 155 กิโลเมตร และตามทางรถไฟสายเหนือ ประมาณ 133 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 6,641.859 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,151,161.875 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 37.48 ของพื้นที่ภาคกลาง มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง 8 จังหวัด ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอดากฟ้าและอำเภอดาคี จังหวัดนครสวรรค์ และอำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอเทพสถิตย์ จังหวัดชัยภูมิ อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอเมืองสิงห์บุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี อำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ และอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง



เขตการปกครอง

การปกครองแบ่งออกเป็น 11 อำเภอ 122 ตำบล 1,122 หมู่บ้าน 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 23 เทศบาล (3 เทศบาลเมือง 20 เทศบาลตำบล) 102 องค์การบริหารส่วนตำบล

แสดงข้อมูลการปกครองจังหวัดลพบุรี

ข้อมูลเขตการปกครองจังหวัดลพบุรี							
ลำดับ	อำเภอ	พื้นที่ ตร.กม.	ตำบล	หมู่บ้าน	เทศบาล	อบต.	ระยะทางจากจังหวัด
							ถึงอำเภอ (กม.)
1.	เมืองลพบุรี	565.613	22	216	8	14	0.3
2.	โคกสำโรง	982.456	13	137	1	13	35
3.	ชัยบาดาล	1,253.000	17	136	1	16	97
4.	บ้านหมี่	585.697	22	157	1	20	32
5.	พัฒนานิคม	959.151	9	89	4	7	51
6.	ท่าม่วง	242.829	11	128	5	7	15
7.	สระโบสถ์	304.605	5	46	1	3	64
8.	ท่าหลวง	538.865	6	45	1	5	78
9.	โคกเจริญ	317.140	5	53	-	5	77
10.	ลำสนธิ	447.000	6	49	-	6	123
11.	หนองม่วง	445.503	6	66	1	6	57
รวม		6,641.859	122	1,122	23	102	-





3. สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์ ตั้งอยู่ที่ ตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อบริการผู้โดยสารรถประจำทางสายต่าง ๆ และจัดเก็บค่าบริการสถานีขนส่งรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์ มีรถโดยสารให้บริการ จำนวน 26 เส้นทาง

ทางรถไฟ

ในเขตจังหวัดลพบุรีมีเส้นทางรถไฟผ่าน 2 สาย คือ สายเหนือผ่านอำเภอเมืองลพบุรีและอำเภอบ้านหมี่ และสายตะวันออกเฉียงเหนือผ่านอำเภอพัฒนานิคม อำเภอท่าหลวง อำเภอชัยบาดาลและอำเภอลำสนธิ

บริการรถตู้

ในจังหวัดลพบุรี มีรถตู้ให้บริการจำนวน 5 เส้นทาง คือ

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. ลพบุรี - กรุงเทพฯ | เส้นทาง ลพบุรี - บางปะหัน - กรุงเทพฯ |
| | เส้นทาง ลพบุรี - บ้านเป็ก - กรุงเทพฯ |
| 2. ลพบุรี - สระบุรี - กรุงเทพฯ | เส้นทาง ลพบุรี - กรุงเทพฯ |
| | เส้นทาง ลพบุรี - สระบุรี - กรุงเทพฯ |
| 3. ลพบุรี - โคราข | |
| 4. ลพบุรี - ลำานารายณ์ | |
| 5. ลพบุรี - ตาคลี | |

การสื่อสาร

จังหวัดลพบุรีมีเขตบริการเลขหมายโทรศัพท์ 6 แห่ง คือ

1. ศูนย์บริการลูกค้า สาขาลพบุรี ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอเมืองลพบุรีและอำเภอท่าม่วง ปี 2556 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ 13,511 เลขหมาย เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 2,201 เลขหมาย
2. ศูนย์บริการลูกค้า โคกกะเทียม ครอบคลุมพื้นที่ ตำบลโคกกะเทียม ตำบลเขาพระงาม ตำบลท่าแคและตำบลเขาสามยอด ปี 2555 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ 1,823 เลขหมาย
3. ศูนย์บริการลูกค้า โคกสำโรง ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอโคกสำโรง หนองม่วง อำเภอสระโบสถ์และอำเภอโคกเจริญ ปี 2556 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ 2,900 เลขหมาย ลดลงจากปี 2555 จำนวน 87 เลขหมาย
4. ศูนย์บริการลูกค้า ลำานารายณ์ ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอชัยบาดาล อำเภอท่าหลวงและอำเภอลำสนธิ ปี 2556 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ 2,674 เลขหมาย ลดลงจากปี 2555 จำนวน 302 เลขหมาย



5. ศูนย์บริการลูกค้า พัฒนานิคม ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอนิคมพัฒนา ปี 2556 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ จำนวน 2,059 เลขหมาย เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 121 เลขหมาย

6. ศูนย์บริการลูกค้า บ้านหมี่ ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอบ้านหมี่ ปี 2556 มีจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ 3,352 เลขหมาย ลดลงจากปี 2555 จำนวน 8 เลขหมาย

การประปา จังหวัดลพบุรีมีที่ทำการประปา 3 แห่ง ได้แก่

1. การประปาลพบุรี รับผิดชอบจำหน่ายน้ำประปาในเขตอำเภอลพบุรี มีพื้นที่ 125 ตารางกิโลเมตร ได้แก่ ตำบลเขาพระงาม ท่าศาลา ทะเลชุบศร ท่าแคและตำบลป่าตาลบางส่วน แหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ คลองส่งน้ำชลประทาน (อนุศาสนนันท์) ปี 2557 ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ 58,190 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2556 จำนวน 5,190 ลูกบาศก์เมตร ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้ 38,589 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2556 จำนวน 5,589 ลูกบาศก์เมตร/วัน มีผู้ใช้น้ำ 41,653 ราย มากกว่าปี 2556 จำนวน 1,131 ราย

2. การประปาอำเภอบ้านหมี่ รับผิดชอบจำหน่ายน้ำประปาในเขตอำเภอบ้านหมี่ โคกสำโรง หนองม่วง แหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ คลองชลประทานชัยนาท-ป่าสัก และน้ำบาดาล ปี 2557 ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ 4,880 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2556 จำนวน 419 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้ 15,500 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2556 จำนวน 539 ลูกบาศก์เมตร/วัน ครั้วเรือนผู้ใช้น้ำ 16,279 ราย มากกว่าปี 2556 จำนวน 279 ราย

3. การประปาอำเภอย้ายบาดาล รับผิดชอบจำหน่ายน้ำประปาในเขตอำเภอย้ายบาดาล สระโบสถ์ และอำเภอโคกเจริญ ปี 2555 ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ 6,443 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2554 จำนวน 508.48 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้ 5,005 ลูกบาศก์เมตร/วัน มากกว่าปี 2554 จำนวน 673.82 ลูกบาศก์เมตร/วัน มีผู้ใช้น้ำ 7,161 ราย มากกว่าปี 2554 จำนวน 262 ราย

แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตประปา คือ แม่น้ำป่าสัก (ป.ชัยบาดาล) บ่อบาดาล จำนวน 4 บ่อ (หน่วยบริการ อ.สระโบสถ์) และสระพักน้ำ 100 ไร่ (หน่วยบริการ อ.โคกเจริญ)

การไฟฟ้า

จังหวัดลพบุรีมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2 แห่ง คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ซึ่งรับผิดชอบการจ่ายกระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอลพบุรี อำเภอนิคมพัฒนาและอำเภอนาโพธิ์ และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง รับผิดชอบการจ่ายกระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอโคกสำโรง อำเภอบ้านหมี่ อำเภอย้ายบาดาล อำเภอนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์

ในปี 2557 จังหวัดลพบุรีมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 208,827 ครั้วเรือน ลดลงจากปี 2556 จำนวน 19,303 ครั้วเรือน ครั้วเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ 646 ครั้วเรือน เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 9 ครั้วเรือน อำเภอที่ไม่



มีไฟฟ้าใช้มากที่สุด คือ อำเภอบ้านหมี่ อำเภอพัฒนานิคม ตามลำดับ ซึ่งมีตารางแสดงข้อมูลการไฟฟ้าเปรียบเทียบในช่วงปี 2556 และ 2557

ประชากร

จำนวนประชากรจังหวัดลพบุรีรวมชายและหญิง มีจำนวน 750,073 คน

การศึกษา

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 ครอบคลุมพื้นที่ 4 อำเภอ คือ อำเภอเมืองลพบุรี อำเภอลำไ้ อำเภอพัฒนานิคมและอำเภอโคกสำโรง มีโรงเรียนรวม 211 แห่ง แยกเป็นโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 180 แห่ง เอกชน จำนวน 31 แห่ง

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2 ครอบคลุมพื้นที่ 7 อำเภอ คือ อำเภอชัยบาดาล อำเภอพัฒนานิคม อำเภอลำไ้ อำเภอสระโบสถ์ อำเภอโคกเจริญ อำเภอลำสนธิและอำเภอหนองม่วง มีโรงเรียนรวม 158 แห่ง แยกเป็นโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 143 แห่ง โรงเรียนเอกชน จำนวน 15 แห่ง

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 ครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด คือ จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดชัยนาท จังหวัดอ่างทอง มีโรงเรียนรวม 50 แห่ง โรงเรียนรัฐบาลทั้งหมด

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดลพบุรี (กศน.)

สำนักงานตั้งอยู่ที่ 284 ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000 มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จำนวน 11 สถานศึกษา สถานศึกษาที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด คือ อำเภอเมืองลพบุรี รองลงมา คือ อำเภอชัยบาดาล

โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โรงเรียนในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 11 แห่ง

อำเภอเมืองลพบุรี มีจำนวนโรงเรียนมากที่สุด จำนวน 7 แห่ง รองลงมาอำเภอโคกสำโรง จำนวน 3 แห่ง อำเภอบ้านหมี่ จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 234 แห่ง อำเภอเมืองมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมากที่สุด จำนวน 47 แห่ง รองลงมาอำเภอบ้านหมี่ จำนวน 32 แห่ง อำเภอโคกสำโรง จำนวน 31 แห่ง อำเภอชัยบาดาล จำนวน 29 แห่ง อำเภอลำไ้ จำนวน 27 แห่ง อำเภอพัฒนานิคม จำนวน 23 แห่ง อำเภอหนองม่วง 12 แห่ง

สาธารณสุข



จังหวัดลพบุรี มีสถานบริการสาธารณสุขครอบคลุมพื้นที่ 11 อำเภอ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 11 แห่ง และโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลอานันทมหิดล

ในปี 2557 โรงพยาบาลทั้ง 11 แห่ง มีจำนวนเตียงทั้งสิ้น 1,208 เตียง แพทย์ จำนวน 131 คน ทันตแพทย์ จำนวน 47 คน พยาบาล จำนวน 1,126 คน เภสัชกร จำนวน 84 คน เจ้าหน้าที่อื่น ๆ จำนวน 711 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเตียงแล้ว โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราชจะมีเตียงสูงสุด คือ 428 เตียง รองลงมา คือ โรงพยาบาลบ้านหมี่ จำนวน 258 เตียง ส่วนโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงน้อยที่สุด คือ โรงพยาบาลสระโบสถ์ จำนวน 19 เตียง

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การแบ่งส่วนราชการภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีดังนี้

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีและกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานธุรการ
- งานสารบรรณ
- งานเลขานุการผู้บริหาร
- งานพิธี รัฐพิธี
- งานประชาสัมพันธ์และข้อมูลสารสนเทศ
- งานแผนและงบประมาณประจำปีของสำนักปลัด
- งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการของ อบจ.
- งานประสานงานหน่วยงานอื่น
- งานการจัดซื้อ จัดจ้างและจัดหาพัสดุ
- งานมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ อบจ.
- งานมาตรฐานบริการสาธารณะของ อบจ.
- งานข้อตกลงการปฏิบัติราชการของ อบจ.
- งานรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายของนายก อบจ. ที่แถลงต่อสภาฯ
- งานมาตรฐานการควบคุมภายในของ อบจ.
- งานโครงการตามนโยบายผู้บริหาร
- งานส่งเสริมการท่องเที่ยว



- งานศูนย์รับรองตงสมานฉันท์
 - งานโครงการลพบุรีเมืองสะอาดอย่างยั่งยืน
 - งานอื่น ๆ ที่ไม่มีส่วนราชการได้รับผิดชอบ
2. ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานการเจ้าหน้าที่
 - งานสถิติสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง
 - งานการประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ
 - งานตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ (โบนัส)
 - งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการ อบจ.
 - งานคณะอนุกรรมการ ก.จ.จ.
 - งานพัฒนาบุคลากร
 - งานสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ (สปสช.)
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
3. ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานนิติการ
 - งานตราข้อบัญญัติ อบจ. ที่ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย
 - งานกิจการพาณิชย์
 - งานนิติกรรม สัญญา
 - งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
 - งานภารกิจถ่ายโอนฯ ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ
 - งานบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสาร
 - งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
 - งานการจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินของ อบจ.
 - งานคุ้มครองผู้บริโภค
 - งานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย
 - งานการจัดซื้อ จัดจ้างและจัดหาพัสดุของฝ่ายนิติการและการพาณิชย์
 - งานสนับสนุนทางวิชาการแก่ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบราชการ หนังสือสั่งการ มติ ครม.ต่าง ๆ
 - งานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับคดีละเมิดข้อบัญญัติ
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย



4. ฝ่ายพัฒนาสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ
- งานพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- งานศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของ อบจ.ลพบุรี
- งานรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
- งานคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- งานแก้ไขปัญหายาเสพติด
- งานการแพทย์ฉุกเฉิน
- งานแก้ไขปัญหามลพิษ เด็กและสตรี
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสวัสดิการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี อาทิ การให้บริการปัจจัย 4 การรักษาพยาบาล การสังคมสงเคราะห์ และกิจกรรมบำบัด
- งานบ้านพักฉุกเฉินสำหรับผู้สูงอายุ
- งานทันตกรรมผู้สูงอายุ ข้าราชการและประชาชนทั่วไป
- งานท่องเที่ยวในสถานสงเคราะห์
- งานสวัสดิการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชน
- งานพัฒนาคุณภาพการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายการประชุม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานเกี่ยวกับการประชุมสภาและการประชุมกรรมการต่าง ๆ ของสภา
- งานเลขานุการสภา ประธานสภา และรองประธานสภา อบจ.
- งานกฎหมายและระเบียบข้อบังคับการประชุม
- งานติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภา อบจ. แจ้งมติต่าง ๆ ของสภา อบจ.



- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
2. ฝ่ายกิจการสภา อบจ. มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานสิทธิสวัสดิการสมาชิกสภา อบจ./ข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างของ อบจ.
 - งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภา อบจ.
 - งานระเบียบและทะเบียนประวัติผู้บริหารและสมาชิกสภา อบจ.
 - งานเกี่ยวกับความปลอดภัยของสมาชิกสภา อบจ.
 - งานราชการทั่วไปของกองกิจการสภา อบจ. อาทิ งานสารบรรณ งานแผนและงบประมาณ งานบุคคล
 - งานบริหารพัสดุของกองกิจการสภา อบจ.
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
3. ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานประชาสัมพันธ์กองกิจการสภา อบจ.
 - งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น
 - งานการเลือกตั้งนายก อบจ. / สมาชิกสภา อบจ.
 - งานสารสนเทศเกี่ยวกับผู้บริหารและสมาชิกสภา อบจ.
 - งานแสดงบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของผู้บริหารและสมาชิกสภา อบจ.
 - งานส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองแผนและงบประมาณ มีผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองแผนและงบประมาณ และแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
 - งานการจัดทำแผนพัฒนา อบจ.
 - งานประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด
 - งานคณะกรรมการพัฒนา อบจ.และคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา อบจ.
 - งานศูนย์ข้อมูลการพัฒนาจังหวัด



- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
2. ฝ่ายงบประมาณและพัฒนารายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเพิ่มเติม
 - งานการโอนเงินงบประมาณ
 - งานการแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
 - งานโครงการเงินอุดหนุน
 - งานพัฒนารายได้ของ อบจ.
 - งานการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ (หน่วยสนับสนุน)
 - งานวิเคราะห์โครงการ
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
3. ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานแผนงานด้านการผังเมือง
 - งานแผนงานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
 - งานแผนงานด้านการคุ้มครองดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - งานตรวจติดตามการดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย
 - งานตรวจติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา อบจ.
 - งานศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น Clinic Center
 - งานจัดซื้อ จัดจ้างและจัดหาพัสดุ
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองคลัง และแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานเบิกจ่าย รับ นำส่ง เก็บรักษาเงินและเอกสารแทนการเงิน
 - งานตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาและคืบเงินประกันสัญญา
 - งานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และเงินอื่น ๆ
 - งานเบิกจ่าย การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ
 - งานจัดทำรายงานสถานการณ์การเงินประจำวัน
 - งานหักภาษีเงินได้และการนำส่งสรรพากร



- งานสหกรณ์ออมทรัพย์และสวัสดิการของข้าราชการที่สถาบันการเงินให้สิทธิ
- งานการเงินในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์
- งานกันเงินและขยายเวลาการเบิกจ่ายเงิน
- งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงานอื่นที่ร้องขอ
- งานคืนเงินประกันสัญญา
- งานยืมเงินตรงราชการ
- งานขอเบิกเงินอุดหนุนเฉพาะกิจและการรายงานการใช้จ่ายเงิน
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานจัดทำงบทดลองประจำปี เดือน ประจำปี
- งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน และรายงานต่าง ๆ ที่เป็นเอกสารประกอบงบ
- งานจัดทำบัญชีทุกประเภท
- งานจัดทำทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทุกประเภท
- งานจัดทำรายงานประจำปี เดือน ประจำปี
- วิชาการด้านการบัญชี
- งานควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ
- งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการบัญชี
- งานบันทึกบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- งานระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและประเมินผลของ อบท.
- งานจัดทำแผนอัตรากำลัง / แผนพัฒนา อบจ. / ร่างข้อบัญญัติในส่วนของกองคลัง
- งานรายงานการยืมและการจ่ายขาดเงินสะสมของ อบจ.
- งานบันทึกข้อมูลสถิติการคลัง
- งานนำเข้าข้อมูลรายได้ การใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณในระบบโครงการสารสนเทศ การบริหารจัดการเพื่อการวางแผนและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของ อบท.
- งานรายงานสภาวะการคลังและสภาวะเศรษฐกิจ
- งานสอบถามสถานะการคลัง
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย



3. ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานจัดทำแผนการจัดหาพัสดุและรายงานผลการปฏิบัติตามการจัดหาพัสดุ
- งานการจัดซื้อ จัดจ้างและจัดหาพัสดุ
- งานซ่อมแซม บำรุง รักษาพัสดุ
- งานทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพย์สิน
- งานจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์
- งานควบคุมตรวจสอบการรับ - จ่ายพัสดุ
- งานรายงานการใช้เงินงบประมาณเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง
- งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการพัสดุแก่หน่วยงานอื่นที่ร้องขอ
- งานจัดซื้อ - จัดจ้าง ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (E-LAAS)
- งานระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
- งานจัดทำแผนปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน
- งานตรวจสอบพัสดุประจำปีและการรายงานผล
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานเร่งรัดจัดและจัดเก็บรายได้
- งานวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงการจัดเก็บรายได้และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
- งานเก็บรักษาเอกสาร หลักฐาน การเสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- งานตรวจสอบจัดทำทะเบียน ผู้ต้องชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- งานรายงานการจัดเก็บรายได้
- งานจัดทำระบบข้อมูลผู้ชำระภาษี / ค่าธรรมเนียม / และรายได้อื่น
- งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดรายได้
- งานติดตามเงินรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรผ่านระบบ GFMS
- งานนำข้อมูลการจัดเก็บรายได้เข้าสู่ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (E-LAAS)
- งานจดทะเบียนสถานการณ์ค้า
- งานควบคุมใบเสร็จรับเงินและตัวฉีก
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ



ในการปฏิบัติราชการกองช่าง และแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสำรวจโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาดำเนินการจัดทำแผน
- งานจัดทำข้อบัญญัติ งานจัดทำโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
- งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณ
- งานโอนงบประมาณรายจ่าย
- งานจัดทำแผนการดำเนินงาน
- งานออกแบบ เขียนแบบ และประมาณราคา
- งานจัดทำแบบมาตรฐานต่าง ๆ รายละเอียดแบบก่อสร้าง
- งานรวบรวมข้อมูลหลักเกณฑ์การกำหนดราคากลางและคำนวณราคา เพิ่ม-ลด (ค่า K)
- งานรวบรวมหลักเกณฑ์ ราคากลางก่อสร้างการรายงานและการจัดทำเอกสารราคาวัสดุต่อหน่วย งานราคาค่าแรงต่อหน่วยสำหรับประมาณราคางาน
- งานจัดทำทะเบียนแบบแปลนและรวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
- งานตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานวิศวกรรมโยธา และสถาปัตยกรรม
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานแผนปฏิบัติงานประจำปี
- งานรวบรวมจัดเก็บประวัติโครงการ, สายทาง, ทะเบียนสายทางและแผนที่โครงการที่ อบจ.รับผิดชอบ
- จัดทำแผนการควบคุมดูแลบำรุงรักษาสายทางที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบจ.
- งานวางแผนการใช้เครื่องจักร
- งานบำรุงรักษาทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบจ. ประเภท อาคาร สถานที่ ถนน สะพาน แหล่งน้ำ ที่ได้รับถ่ายโอน
- งานชี้แนวเขต
- งานบริการสาธารณะ
- งานควบคุมงานและตรวจสอบการก่อสร้าง
- งานควบคุมและการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง
- งานให้การสนับสนุนเครื่องจักรกล



- งานจัดทำแผนพัฒนาและรวบรวมทุกแผนของฝ่ายก่อสร้างและกองช่าง
- งานจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการก่อสร้างและซ่อมแซมของฝ่ายก่อสร้างและกองช่าง
- งานเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน (ของฝ่ายก่อสร้างฯ)
- งานกันเงิน โอนเงินงบประมาณรายจ่าย (ของฝ่ายก่อสร้างฯ)
- งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนของกองช่าง
- งานควบคุมและจัดทำทะเบียนพัสดุของฝ่ายก่อสร้าง (และรวบรวมของทุกฝ่าย เพื่อรายงาน)
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานแผนงานและประวัติเครื่องจักรกล ยานพาหนะ
- งานซ่อมเครื่องจักรกล ยานพาหนะ
- งานควบคุมเก็บรักษา เบิกจ่ายอุปกรณ์ อะไหล่ และน้ำมันหล่อลื่น
- งานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าและเครื่องเสียง
- งานจัดทำแผนการควบคุมและการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลประจำปี
- งานอนุมัติใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะในการออกปฏิบัติงานของทุกเดือน
- งานจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงและน้ำมันหล่อลื่นของยานพาหนะและเครื่องจักรกลทุกประเภทของกองช่าง
- งานจัดซื้อจัดจ้างในหมวดค่าครุภัณฑ์ประเภทค่าซ่อมแซมครุภัณฑ์และทรัพย์สินทุกประเภทของ อบจ.ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง (ซ่อมไม่เกิน 5,000.-บาท)
- งานจัดซื้อจัดจ้างในหมวดค่าใช้สอย (ซ่อมไม่เกิน 5,000.-บาท)
- งานจัดซื้อครุภัณฑ์ของกองช่าง
- งานรวบรวมและจัดทำประวัติการซ่อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะทุกประเภท
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานสาธารณูปโภค ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- งานกำจัดขยะรวมและบำบัดน้ำเสียรวม
- งานจัดตั้งดูแลรักษาเครื่องจักรกล ประเภทเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์กำจัดผักตบชวา และอื่น ๆ
- งานจัดทำทะเบียนแหล่งน้ำที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบจ.



- งานซ่อมบำรุงและพัฒนาบ่อน้ำบาดาล
- งานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และอุปโภค บริโภค
- งานจัดการคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- งานจัดซื้อ จัดจ้างในการทำป้ายประชาสัมพันธ์
- งานจัดจ้างเหมาแรงงานทำสิ่งของ
- งานจัดซื้อสำนักงาน
- งานจัดซื้อวัสดุคอมพิวเตอร์ เช่น หมึกคอมพิวเตอร์ แผ่นหรืองานบันทึกโปรแกรมต่าง ๆ
- งานควบคุมและลงทะเบียนและจำหน่ายวัสดุสำนักงาน วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุงานบ้านงานครัว
- งานจัดทำคำสั่งแชร-ยาม
- งานจัดทำคำสั่งควบคุมภายใน
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกำหนดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - งานวางแผนและวิชาการ
 - งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา
 - งานการศึกษาพิเศษ
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
2. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - งานส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบ - นอกระบบและส่งเสริมอาชีพ
 - งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน
 - งานห้องสมุดประชาชน
 - งานประเพณี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
 - งานการจัดซื้อ จัดจ้างและจัดหาพัสดุ
 - งานบริการทั่วไป



- งานส่งเสริมและพัฒนากีฬา
- งานการส่งเสริมการศึกษา กีฬาและนันทนาการ
- งานบริหารศูนย์การเรียนรู้
- งานบริการสนามกีฬาจังหวัดลพบุรี
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของหน่วยตรวจสอบภายใน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

(1) งานให้ความเชื่อมั่น

1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ
 - งานจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีและกฎบัตร
 - งานตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่ายเอกสาร การรับเงินทุกประเภท (ฎีกาการเบิกจ่าย)
 - งานตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ
 - งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบจ.
 - รายงานติดตามประเมินผลการตรวจสอบ
 - ประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน
 - ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าตรวจงานในหน้าที่ อบจ. งานตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
2. ปฏิบัติงานตรวจสอบการรับบริจาคเงินและสิ่งของของสถานสงเคราะห์คนชรา บ้านประจำทุกเดือน ดังนี้
 - ตรวจสอบใบรับบริจาคเงิน/สิ่งของ
 - ตรวจสอบทะเบียนคุมวัสดุ
 - ตรวจสอบสำเนาใบเสร็จรับเงินของมูลนิธิฯ
 - จัดทำรายงานและรวบรวมเอกสารการตรวจสอบสถานสงเคราะห์คนชรา บ้านลพบุรี
3. ปฏิบัติงานตรวจสอบสถานีขนส่ง ผู้โดยสารโคกสำโรงและลำน้ำรายณ์ ดังนี้
 - ตรวจสอบต้นขั้วตัวรับเงินกับรายการการรับเงินประจำวันและตรวจสอบงานด้านอื่น ๆ
 - รายงานการจัดทำงบเพื่อพิสูจน์ยอดการจัดเก็บกับการนำส่งกองคลัง



4. ปฏิบัติงานการตรวจสอบการบริหารร้าน OTOP การเบิกจ่ายต่าง ๆ ของศูนย์
แสดงสินค้าและจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น OTOP

(2) งานให้คำปรึกษา

1. ปฏิบัติงานด้านการเสนอแนะให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งก่อน ระหว่างและตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ
2. ปฏิบัติงานให้ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในสังกัด
อบจ. ในลักษณะงานการจัดทำโครงการอบรม
 - จัดทำเอกสารและการดำเนินงานต่าง ๆ ของโครงการ
 - จัดเตรียมสถานที่อบรม
 - จัดอบรม
 - ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(3) งานธุรการ

- งานสารบรรณ
- งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาสามปี แผนการดำเนินงาน แผนการ
ใช้จ่ายเงิน
- รวบรวมข้อมูลและจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- การโอนงบประมาณรายจ่าย
- งานบริหารงานพัสดุ
- งานบริหารงานทั่วไป

รายนามผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

- | | | |
|---------------------|-----------------|--|
| 1. นางอรพิน | จิระพันธุ์วานิช | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 2. นางสาวอุมาพร | คลังผา | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 3. นายสุนทร | ทิฆายุทธสกุล | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 4. นางกนิษฐา | สุกสว่าง | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 5. นางสาวศิริลักษณ์ | ปัญญาคำ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 6. นายอำนาจ | ช่วงฉ่ำ | ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |
| 7. นายสมชาติ | ประสมเพ็ชร | รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี (1) |
| 8. นายพรเทพ | ทรัพย์อัมพร | รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี (2) |
| 9. จำเอกบำรุง | วงศ์ภูมิ | หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |



10. นางวิภาพร	พึงสุข	ผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
11. นางสาวผกาทิพย์	บัวดี	ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ
12. นางเพ็ญพรรณ	จันทร์จามร	ผู้อำนวยการกองคลัง
13. นายเจริญ	ร้อยแสนศึก	ผู้อำนวยการกองช่าง
14. นายพจน์	แก้วสวรรค์	ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
15. นางกมลพร	แสงเรือง	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

อัตรากำลัง	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง
จำนวนตำแหน่งทั้งหมด	170	42	141
จำนวนตำแหน่งที่มีคนครอง	137	42	113
จำนวนตำแหน่งที่ไม่มีคนครอง	33	-	28

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

นโยบายสำคัญและเร่งด่วนของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ประชาชน มีพื้นฐานของชีวิตที่ดี สามารถกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต เป็นนโยบายที่สำคัญและเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชน มีพื้นฐานของชีวิตที่ดี โดยเริ่มจากเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความอบอุ่นภายในครอบครัว ซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กแต่สำคัญที่สุด โดยแยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสวัสดิการสังคม

(1) ส่งเสริมงานด้านสวัสดิการ การช่วยเหลือ การสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส ให้พึ่งพาตนเองและสามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขโดยการส่งเสริมอาชีพ การศึกษา รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเสมอภาค

(2) การพัฒนาเด็ก เยาวชน และสตรี ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนโดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ดังนั้น ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนจึงต้องขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชน พัฒนาศักยภาพและคุณภาพให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีแนวทางดังนี้



- ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ และการพัฒนาสมองของเด็กและเยาวชน โดยจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เด็กและเยาวชนสามารถคิด วางแผน ดำเนินการเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีจิตสาธารณะหรือสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ของครอบครัวให้เกิดวัฒนธรรม การเกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างให้สถาบันครอบครัวมีบทบาทหลักในการเลี้ยงดูเด็กและเยาวชนให้เป็นคนดี มีคุณธรรมและทำประโยชน์แก่ส่วนรวม

- สนับสนุนบทบาทของสตรีในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

2) ด้านการศึกษา

ยึดมั่นในกรอบของแผนการศึกษาแห่งชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คือจะมุ่งสู่สังคมความรู้อย่างมีคุณภาพ โดยสมาชิกในสังคมต้องคิดเป็น คิดชอบ ทำเป็น ทำชอบ แก้ปัญหาเป็น แก้ปัญหาชอบ และต้องรู้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีความสามารถในการประกอบสัมมาอาชีพ โดยมีแนวทางดำเนินการ

(1) สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้กับสถาบันการศึกษาทุกระดับ

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดลพบุรี มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคม

(3) ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับเด็ก เยาวชนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง

3) ด้านสาธารณสุข

(1) สนับสนุนการดำเนินการตามแนวทางของกฎหมายสุขภาพแห่งชาติ โดยเร่งดำเนินการมาตรการสร้างเสริมสุขภาพ ประสานความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ อนามัย รวมทั้งส่งเสริมบทบาทประชาชนในท้องถิ่นให้มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ

(2) สนับสนุนการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน ให้มีความรู้และพัฒนาศักยภาพ ความชำนาญงานด้านสุขอนามัย การป้องกันโรคระบาด การใช้เครื่องมือ ในการดำเนินการด้านสุขอนามัยและการให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น

4) ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

(1) ส่งเสริมกีฬาพื้นฐานและกีฬามวลชน เพื่อให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสได้เล่นกีฬา และออกกำลังกายเพื่อสร้างเสริมสุขภาพและสมรรถภาพที่ดี มุ่งเน้นการปลูกฝัง ความมีน้ำใจนักกีฬา ให้เป็นค่านิยม เกิดความสมานฉันท์ของคนในท้องถิ่น



(2) ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะในการเล่น และการแข่งขันกีฬาให้กับเด็กและเยาวชนช่วงปิดภาคเรียนอย่างต่อเนื่อง

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ รวมถึงจัดให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างองค์กร

(4) ดูแล บำรุงรักษา และจัดให้สนามกีฬาได้ระดับมาตรฐาน รวมทั้งจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย สวนสาธารณะ เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง

(5) สนับสนุนและส่งเสริมการจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อความเป็นเลิศและกีฬาเพื่อการอาชีพ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5) ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

(1) มุ่งเน้นและสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน โดยการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน

(2) สนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการจัดกิจกรรม เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น

(4) สนับสนุนและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น รวมทั้งยานพาหนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัย

6) ด้านการส่งเสริมอาชีพ

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มสตรี กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ฯลฯ ในด้านการผลิต จำหน่าย การแปรรูปวัตถุดิบทั้งในและนอกพื้นที่ที่ได้มาตรฐาน โดยจัดให้มีการอบรม สาธิต จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเสริมสร้างทักษะการประกอบอาชีพให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อให้มีอำนาจต่อรองด้านราคา ส่งเสริมการตลาด สถานที่แสดงและจำหน่ายสินค้าในชุมชน

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนและการออกแบบบรรจุภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้า

(3) ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเพื่อลดต้นทุนการผลิต

(4) ให้ความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ภาครัฐและภาคเอกชนทุกองค์กร ในการพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน



(5) ส่งเสริมการสร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับครอบครัวและชุมชน ในทุกระดับ โดยสนับสนุนการพัฒนาอาชีพให้เหมาะสมสอดคล้องกับท้องถิ่น ให้สามารถประกอบอาชีพและพึ่งพาตนเองได้

2. นโยบายด้านเศรษฐกิจ มุ่งให้การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยมีแนวทาง ดังนี้

2.1 พัฒนา และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่นและรณรงค์ให้คนในท้องถิ่นมีความรัก ความหวงแหน และเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่นของตนเอง

2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ด้านวิถีชีวิต วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

2.3 พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น ส่งเสริมให้มีมัคคุเทศก์ชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว โดยจัดให้มีการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและพัฒนาเมือง มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคม พัฒนาและปรับปรุง แหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคและด้านเกษตรกรรม ดังนี้

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการวางระบบการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและความต้องการของประชาชนในการดำรงชีวิตอย่างเพียงพอ

3.2 พัฒนาระบบคมนาคมที่เชื่อมโยงทั่วถึง ปรับปรุงเส้นทางที่ชำรุดให้มีสภาพดีเพื่อความปลอดภัยในการสัญจร

3.3 จัดทำผังเมืองรวมจังหวัด

3.4 จัดให้มีการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาให้มีระบบกำจัดขยะรวมของจังหวัด

3.5 ส่งเสริมการพัฒนาและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อให้มีน้ำสะอาดเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค การเกษตรกรรม และแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ

3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างจิตสำนึก และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างสมดุลและยั่งยืน

4. นโยบายด้านการเมือง การบริหารและการพัฒนาองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จะบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ด้วยการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สร้างความโปร่งใส ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับอย่างเป็นธรรม และทั่วถึง ตรวจสอบได้ ดังนี้



4.1 ให้การสนับสนุนและดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของจังหวัด ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ให้ความร่วมมือกับประชาชน ชุมชนและองค์กรทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีความเข้มแข็ง และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

4.2 สนับสนุนและส่งเสริมมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบ ทั้งในภาคการเมืองและภาคราชการ

4.3 เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตย สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4.4 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยยึดหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ควบคู่กับการพัฒนาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยการสร้างครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง ประเทศมั่นคง เครือข่ายยั่งยืน และนำทุนที่มีศักยภาพในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน

4.5 พัฒนาข้าราชการและพนักงานให้มีความรู้ เพิ่มทักษะ และประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมืออาชีพและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ของข้าราชการให้มีความตระหนักในความเป็นข้าราชการที่ดี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาวีโลศักดิ์ ปัญญาวิโร , จักรี ศรีจารุเมธีญาณ , สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย , ก้องพิพัฒน์ กองคำ , และสุลัพร นาห้วนิล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ยังให้บริการยังไม่ดีและยังให้บริการนานเกินไปอยากให้มีการเตรียมบุคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มากคนเดียว ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จอดรถควรเพียงพออยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำเก่าอืดที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา ลดขั้นตอนการ



ทำงาน อยากให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดการให้บริการ

ชนบที วรณวิสุทธิ และวิจิต บุญสนอง (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าด้านเพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พระครูสมุห์จิรชาติ พุทธรกชิต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ และอนวัต กระสังข์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค คือ ผู้สูงอายุไม่ได้รับความเอาใจใส่จากลูกหลานอย่างเพียงพอ ต้องอาศัยสถานสงเคราะห์คนชราหรืออยู่เพียงลำพัง ดังนั้น เทศบาลจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาและเสริมศักยภาพแก่กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุและสร้างความเข้าใจของบุคคลในครอบครัว ในชุมชน เรื่องการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการอบรมในการให้บริการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

พรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร , ไพรัตน์ ฉิมหาด และ กันตณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบ



พลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน และวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน , ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ , อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจสตรีวัย-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2563 ในแต่ละงานดังนี้

1.1 งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) จำนวน 316 ราย

1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด

จากผู้พักในโรงแรม) จำนวน 112 ราย

1.3 งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) จำนวน 960 ราย

- ผู้สูงอายุ จำนวน 110 ราย

- ผู้ติดต่อกับสถานสงเคราะห์ จำนวน 850 ราย/เดือน

1.4 งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง

และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ผู้ประกอบการหรือสายเดินรถ จำนวน 86 ราย

1.5 งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนและผู้ประกอบการ ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น ในปีงบประมาณ 2563

เนื่องจากงานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม งานด้านบริการ(สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) งานด้านบริการ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$



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

เมื่อ	n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและ ก๊าซปิโตรเลียม) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียม องค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 53 คน งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน งานด้านบริการ (สถานีขนส่ง ผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 46 คน ตามลำดับ แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1.1 งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) จำนวน 100 ราย
 - 1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) จำนวน 60 ราย
 - 1.3 งานด้านบริการ(สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) จำนวน 100 ราย
 - 1.4 งานด้านบริการ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและ สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) จำนวน 60 ราย
- และทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \quad n = \frac{p(1 - \bar{p})z^2}{E^2}$$



n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม .50

Z แทน ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น =.05

$$n = \frac{(.05)(1 - .5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้นกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นและได้จำนวนรวมทั้ง 5 งานบริการไม่น้อยกว่า 1,000 ราย จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างงานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี) ดังนี้

1.5 งานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี)	จำนวน	700 ราย
------------------------------------	-------	---------

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเกตการณ์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พณณิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเตและเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index Of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .948

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้มหาวิทยาลัยให้นักศึกษาซึ่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัยลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล



5. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01– 100	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01– 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01– 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01– 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้ประเมินขอเสนอตามลำดับ 5 ภาระงานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) 2)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) 3)งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 4)งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) 5)งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) แต่ละงานที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	35.00
หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	24	24.00
41-60 ปี	72	72.00
60 ปีขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
เจ้าของกิจการ	28	28.00
เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง	72	72.00
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมัน และก๊าซปิโตรเลียม) จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	-	-
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	100	100.00
รวม	100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง		
ชำระภาษีน้ำมัน	100	100.00
ชำระภาษีก๊าซ	-	-
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 60 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นเจ้าของที่/ลูกจ้าง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) มากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยรับบริการด้านชำระภาษีน้ำมัน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.90	0.81	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.89	0.73	มากที่สุด	3
3. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน	4.85	0.89	มากที่สุด	4
4. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.95	0.85	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$ S.D.=0.22) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับ ชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.79	0.94	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของ หน่วยงาน	4.88	1.00	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวก และรวดเร็ว	4.80	0.82	มากที่สุด	2
4. มีบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมนอก สถานที่	4.76	1.01	มากที่สุด	4
รวม	4.81	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$ S.D.=0.28) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.90	0.89	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย	4.95	0.97	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.85	0.72	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.81	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	5.00	1.00	มากที่สุด	1
รวม	4.92	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$ S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.90	0.92	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.85	1.03	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.95	0.99	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.86	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.88	0.96	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	1.01	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.84	1.00	มากที่สุด	6
รวม	4.88	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$ S.D.=0.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.22	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.28	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.21	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.31	มากที่สุด	3
รวม	4.88	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$ S.D.=0.18) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากผู้พักในโรงแรม)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	15.00
หญิง	51	85.00
รวม	60	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	15	25.00
41-60 ปี	43	71.67
60 ปีขึ้นไป	2	3.33
รวม	60	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
เจ้าของกิจการ	22	36.67
เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง	38	63.33
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักใน โรงแรม) จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	-	-
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	60	100.00
รวม	60	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง		
ชำระค่าธรรมเนียมเข้าพักในโรงแรม	60	100.00
ชำระค่าอาหารค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.67 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นเจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) มากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเคยได้รับการบริการชำระค่าธรรมเนียมเข้าพักในโรงแรม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.78	0.91	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.77	0.89	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษียรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.74	0.89	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.81	1.02	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.79	0.98	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$ S.D.=0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับ ชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.79	0.98	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของ หน่วยงาน	4.82	1.00	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวก และรวดเร็ว	4.80	0.79	มากที่สุด	2
4. มีบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมนอกสถานที่	4.78	0.95	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$ $S.D.=0.18$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.89	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย	4.81	0.97	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.80	0.72	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.81	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	0.94	มากที่สุด	5
รวม	4.81	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$ S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.91	1.00	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.95	1.05	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.89	0.99	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.94	0.86	มากที่สุด	3
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.87	0.96	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.96	1.01	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.81	1.00	มากที่สุด	7
รวม	4.90	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$ $S.D.=0.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.13	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.18	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.21	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.31	มากที่สุด	1
รวม	4.82	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$ S.D.=0.10) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	32.00
หญิง	68	68.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 40 ปี	8	8.00
41 - 60 ปี	32	32.00
60 ปีขึ้นไป	60	60.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	17	17.00
เกษตรกร/ประมง	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	2	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	51	51.00
อื่น ๆ	5	5.00
รวม	100	100.00
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	98	98.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	2	2.00
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จุดประสงค์ในการต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี		
ติดต่อราชการทั่วไป	5	5.00
ติดต่อเข้าพักอาศัย	45	45.00
ติดต่อเยี่ยมผู้สูงอายุ	40	40.00
ติดต่อเลี้ยงอาหารหรือทำกิจกรรมภายในสถานสงเคราะห์	10	10.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 จุดประสงค์ของการติดต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี คือ ติดต่อเข้าพักอาศัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชราไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.92	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรา	4.80	1.01	มากที่สุด	2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรา	4.79	0.96	มากที่สุด	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการภายในสถานสงเคราะห์ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.77	0.87	มากที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.80	มากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.90	มากที่สุด	6
รวม	4.78	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$ S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชราไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมาคือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรา



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้ หลายรูปแบบ	4.79	0.90	มากที่สุด	2
2. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้ง รายชื่อและเบอร์ติดต่อการให้บริการของ ผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.76	1.03	มากที่สุด	3
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ	4.74	1.02	มากที่สุด	5
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการ	4.75	0.98	มากที่สุด	4
5. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.96	มากที่สุด	1
6. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.73	1.00	มากที่สุด	6
รวม	4.76	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$ $S.D.=0.24$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	4.90	0.76	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	4.95	0.93	มากที่สุด	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.80	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.85	0.71	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.97	มากที่สุด	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	5.00	1.00	มากที่สุด	1
รวม	4.91	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.91$ S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของสถานสงเคราะห์คนชรา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.69	มากที่สุด	8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุม จัดกิจกรรม ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ	4.80	0.84	มากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.87	มากที่สุด	4
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.68	มากที่สุด	5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.79	0.64	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.62	มากที่สุด	6
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	0.86	มากที่สุด	7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.89	0.97	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$ $S.D.=0.22$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุมจัดกิจกรรม ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.19	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.24	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.25	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.22	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$ S.D.=0.16) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านบริการ(สถานี่ชนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานี่ชนส่งผู้โดยสารลำานรายณ์)



ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	80.00
หญิง	12	20.00
รวม	60	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 40 ปี	28	46.67
41 - 60 ปี	32	53.33
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	60	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารสาธารณะ	2	3.33
พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	42	70.00
พนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ	16	26.67
อื่น ๆ	-	-
รวม	60	100.00
สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ		
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง	19	31.67
สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์	41	68.33
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวนกี่ครั้ง/เดือน		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	-	-
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	60	100.00
รวม	60	100.00



จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานรายณ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 เคยรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีป้ายติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.80	มากที่สุด	4
2. การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสะดวก	4.62	0.98	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.66	0.88	มากที่สุด	2
4. การให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.42	0.94	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	4.78	0.63	มากที่สุด	1
รวม	4.60	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$ S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการแจ้งช่องทางการให้บริการให้ทราบ	4.00	0.78	มาก	5
2. มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line	4.25	0.89	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.40	0.37	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการในปัจจุบันมีความ เหมาะสม	4.30	0.22	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง	4.42	0.86	มากที่สุด	1
รวม	4.27	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สถานีขนส่ง
โคกสำโรงและสถานีขนส่งลำานารายณ์)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$ S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มี
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมี
ความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	1.02	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	4.90	0.96	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.81	1.00	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.94	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.95	0.88	มากที่สุด	1
รวม	4.87	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานงานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$ S.D.=0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของสถานีขนส่ง สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.25	0.97	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.15	0.63	มาก	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.18	0.82	มาก	4
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.28	0.78	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อจุดบริการต่าง ๆ	4.21	0.93	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.11	0.85	มาก	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	3.98	0.56	มาก	7
รวม	4.17	0.10	มาก	

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$ S.D.=0.10) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสถานีขนส่ง สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านบริการ
(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.21	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.25	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.18	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.10	มาก	4
รวม	4.48	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$ S.D.=0.08) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านบริการ (สระว่ายนํ้าจามเทวี)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	412	58.86
หญิง	288	41.14
รวม	700	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	211	30.14
20 - 40 ปี	352	50.29
41 - 60 ปี	125	17.86
60 ปีขึ้นไป	12	1.71
รวม	700	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	3.57
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	50	7.14
เกษตรกร/ประมง	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	48	6.86
รับจ้างทั่วไป	33	4.71
นักเรียน/นักศึกษา	437	62.43
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	102	14.57
อื่น ๆ	5	0.71
รวม	700	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	700	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	700	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ปกครอง	150	21.43
ผู้มาเรียนว่ายน้ำ	70	10.00
ผู้มาว่ายน้ำออกกำลังกาย	381	54.43
ฝึกสอน/ครูสอนว่ายน้ำ	9	1.29
ผู้ติดตาม	90	12.86
อื่น ๆ	-	-
รวม	700	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี)		
จำนวนกี่ครั้ง/เดือน		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	109	15.57
3 – 6 ครั้ง	316	45.14
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	275	39.29
รวม	700	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 58.86 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20 - 40 ปี จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 62.43 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 700 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 สถานะของผู้มารับบริการสระว่ายน้ำจามเทวีส่วนใหญ่เป็นผู้มาว่ายน้ำออกกำลังกาย จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 54.43 และส่วนใหญ่มาใช้บริการสระว่ายน้ำจามเทวี 3-6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 45.14



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการสละวายนน้ำ	4.75	0.96	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการสละวายนน้ำมีความสะดวก	4.72	0.82	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาการให้บริการสมัครสมาชิกหรือจำหน่ายบัตรมีความรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.71	0.65	มากที่สุด	4
4. การให้บริการสมัครสมาชิกหรือจำหน่ายบัตรเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.68	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการสละวายนน้ำในแต่ละขั้นตอน	4.77	0.87	มากที่สุด	3
รวม	4.74	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สละวายนน้ำจากเทวี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$ S.D.=0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการสละวายนน้ำ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการสละวายนน้ำมีความสะดวก



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการตามจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.68	0.73	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.75	0.86	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวก และรวดเร็ว	4.72	0.87	มากที่สุด	3
4. ช่องทางชำระค่าสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียม การใช้อย่างง่ายมีความเหมาะสม	4.69	0.84	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line	4.74	0.91	มากที่สุด	2
รวม	4.72	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 27 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สละขวัญน้ำจามเทวี)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$ S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.95	0.65	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย	4.90	0.86	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.85	0.98	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.83	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	5.00	1.00	มากที่สุด	1
รวม	4.92	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 28 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สละวายน้ำจามเทวี)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$ S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของสระว่ายน้ำ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.79	1.02	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.85	0.75	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.75	0.77	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.86	0.81	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อจุดบริการต่าง ๆ	4.76	0.87	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.71	0.84	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.68	0.98	มากที่สุด	7
รวม	4.77	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ (สระว่ายน้ำจามเทวี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านบริการ (สรวายน้ำจามเทวี)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.26	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.25	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.25	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.24	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$ S.D.=0.17) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตารางที่ 31 แสดงการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จาก การค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)	4.88	97.53	มากที่สุด	1
2. งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)	4.82	96.46	มากที่สุด	2
3. งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชรา บ้านลพบุรี)	4.81	96.16	มากที่สุด	3
4. งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอกอสุริยาและสถานีขนส่ง ผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)	4.48	89.51	มากที่สุด	5
5. งานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี)	4.79	95.71	มากที่สุด	4
รวม		95.07	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 งานบริการ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกอสุริยาและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) งานด้านบริการ(สรวายน้ำจามเทวี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.07 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ครอบคลุม 5 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) 2)งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) 3)งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 4)งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) 5)งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3. งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม) งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม) งานด้านบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) งานด้านบริการ(สระว่ายน้ำจามเทวี) งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.07

ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยผู้ประกอบการที่พักโรงแรมต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรียกเว้นหรือลดอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเข้าพักโรงแรมลง เนื่องจากได้ผลกระทบจากการแพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ผู้ประกอบการขาดรายได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องปรับตัวทั้งลดจำนวนลูกจ้างพนักงานลง ขาดเงินทุนหมุนเวียน



บรรณานุกรม

- Anderson, S. B., Ball, S., & Murphy, R. T. (1975). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.,
- Bertram, G. M. (1972). *The Human Meaning of Social Change*. New York: Russell Sage Foundation.
- Brown, F. G. (1983). *Principles of Educational and Psychological Testing 3rd ed.* New York: CBS College Publishing.
- Chase, C. T. (1987). *Measurement for education evaluation 2nd ed.* Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Edgar, S. H. (1970). *Organizational Psychology 2nd.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. *Encyclopedia of Education Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herbert, S. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Boston: Division of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1984). *Measurement and education in evaluation and psyschology*. New York.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Owen, B. (1993). A model of Multiethnicity: State Collapse, Competition and Social Complexity from Tiwanaku to Chiribaya in the Osmore Valley, Peru. *Department of Anthropology, University of California, Los Angeles*.



Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (1977). *International Dictionary of Education*. Great Britain: the Anchor Press Ltd. .

Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.

Ryan , T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Menanla Press Company.

Seldin, P. (1988). *Evaluation and Developing Administration Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.

Shertzer, B., & Linden, J. D. (1979). *Fundamentals of Individual Appraisal*. Boston: Houghton Mifflin.

Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.

Suchman, E. A. (1967). *Evaluative Research*. New York: Russell Sage Foundation.

Talcott, P. (1964). *Suggestion for a Sociological Approach to the Theory of Organizations in Complex Organizations: A Sociological. Reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinchart & Winston.

Theodore, C. (1964). *Principle of Organization*. New York: Barcourt Brace & World.

Yuchman, E., & Seashor, S. E. (1967). A System Resource Approach to Organizational. *Administative Science Quarterly*. (Vol. 32, Dec, 1967).

กนกรัตน์ บัวคุ้มและคนอื่น ๆ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษา กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า*. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2550). *รัฐ รัฐธรรมนูญ กฎหมาย. โครงการตำราและสื่อการสอน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน*.

คารมณั เพียรภาณุ. (2548). *องค์การที่มีประสิทธิภาพ: ความท้าทายของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

จันทราณี สงวนนาม. (2536). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.

จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.





พระครูสมุห์จิรัชชาติ พุทธธรรมาภรณ์, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และอนันต์ กระสังข์. (2563). *ประสิทธิผลของการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี*. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 9(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 156-165.

พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาวิโร ,จักรี ศรีจารุเมธีญาณ ,สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย ,ก้องพิพัฒน์ กองคำ, และ ชุติพร นาห้วนนิล. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. วารสารวิชาการพระพุทธศาสนาเขตลุ่มน้ำโขง, 2(2): กันยายน-ธันวาคม 2561 : 100-111.

พะยอม แก้วกำเนิด. (2532). *กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
พิตยา บวรวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิญโญ สาร. (2539). *มนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). *สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2540). *ข้อความคิดและหลักการพื้นฐานในกฎหมายมหาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2545). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
วรภัท พงกษากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*. เข้าถึงได้จาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/effeciency-effectiveness-administrator.html> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2553). *ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานและภาพรวมของหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

วีรชัย ตันติวีระวิทยา. (2553). *การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://isc.ru.ac.th/data/BA0000645.doc> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.



อนันต์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก [http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%](http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%3E) สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

อนุกูล เยี่ยงพฤชาวัลย์. (2535). *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน*. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานด้านรายได้หรือภาษี

(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ เจ้าของกิจการ ☐ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง
4. เคยติดต่อขอรับบริการ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
5. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ชำระภาษีน้ำมัน
☐ ชำระภาษีก๊าซ
☐ ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
3.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
4.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว						
4.มีบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมนอกสถานที่						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานด้านรายได้หรือภาษี

(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ เจ้าของกิจการ ☐ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง
4. เคยติดต่อขอรับบริการ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
5. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ชำระค่าธรรมเนียมเข้าพักโรงแรม
☐ ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีสวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail, Fax, Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว						
4.มีบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมนอกสถานที่						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานด้านบริการ

(สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. ผู้รับบริการประเภท ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน
5. จุดประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี
☐ ติดต่อราชการทั่วไป
☐ ติดต่อเข้าพักอาศัย
☐ ติดต่อเข้าเยี่ยมผู้สูงอายุ
☐ ติดต่อเลี้ยงอาหารหรือทำกิจกรรมภายในสถานสงเคราะห์ฯ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
 คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
 คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชราไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรา						
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรา						
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการภายในสถานสงเคราะห์ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6.ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ						
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อการให้บริการของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม						
3.ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ						
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี						
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของสถานสงเคราะห์คนชรา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุมจัดกิจกรรม ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ						
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ						
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจโดย
โครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานด้านบริการ

(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารสาธารณะ
☐ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ
☐ พนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....
4. สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ
☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง ☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์
5. เคยติดต่อขอรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวนกี่ครั้ง/เดือน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.มีป้ายติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ						
2.การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสะดวก						
3.ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว						
4.การให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการแจ้งช่องทางการให้บริการให้ทราบ						
2.มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ						
4.ช่องทางการให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของสถานี่ขนส่ง สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อจุดบริการต่าง ๆ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานด้านบริการ (สระว้ายน้ำจามเทวี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ผู้ปกครอง ☐ ผู้มาเรียนว่ายน้ำ
☐ ผู้มาว่ายน้ำออกกำลังกาย ☐ ผู้ฝึกสอน/ครูสอนว่ายน้ำ
☐ ผู้ติดตาม ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
6. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการ (สระว้ายน้ำจามเทวี) จำนวนกี่ครั้ง/เดือน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการล่วงหน้า						
2.ขั้นตอนการให้บริการล่วงหน้ามีความสะดวก						
3.ระยะเวลาการให้บริการสมัครสมาชิกหรือจำหน่ายบัตรมีความรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.การให้บริการสมัครสมาชิกหรือจำหน่ายบัตรเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการล่วงหน้าในแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการตามจุดต่าง ๆ ชัดเจน						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว						
4.ช่องทางชำระค่าสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียมการใช้อย่างเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง สุภาพ เรียบร้อย						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของสระว่ายน้ำ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อจุดบริการต่าง ๆ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ภาพถ่ายแสดงการเก็บข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในพื้นที่

งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม)





งานด้านรายได้หรือภาษี(งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม)





งานบริการ (สถานสงเคราะห์คนชราร้านลพบุรี





งานด้านบริการ(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำนาทรายณ์)





งานด้านบริการ(สละว่ายน้ำจามเทวี)





รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล	บุรินทร์วัฒนา	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลิษฐ์ บัญมี		คณบดีคณะบริหารธุรกิจ	
		และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ทศพล	ปรีชาศิลป์	นักวิจัย	
อาจารย์ ดร.วันงาม	มีบุญส้าง	นักวิจัย	
นายวสันต์	โชคพรเจริญ	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นายอภิชาติ	บุตรสามี	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาววิษฐา	นาควัน	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวศิริลักษณ์	ใจแสน	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวสรिता	ทองป्ली	ผู้ช่วยนักวิจัย	