



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก
ที่มีต่อโครงการเยี่ยมยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยมเยียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” นี้มีข้อค้นพบจากการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นว่า การลงพื้นที่สำรวจข้อมูลครัวเรือนที่เป็นข้อมูลนอกเหนือจากแบบสำรวจ จปฐ. และ กชช.๒ เพื่อรวบรวมและนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน และแผนพัฒนาตำบลสามปี รวมทั้งลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการ พบปะพูดคุยกับชาวบ้านเป็นรายครัวเรือน ประเมินผลการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผลสำเร็จ จากการศึกษาครั้งนี้โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ ดังนี้

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่ได้ให้ความไว้วางใจ มอบหมายให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและสนับสนุนการวิจัย

ขอขอบคุณหน่วยงานราชการในพื้นที่ตำบลไรโคก ที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานครัวเรือน ประชาชนและประชาสัมพันธิ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้นำชุมชนในตำบลไรโคก ที่ร่วมกันลงพื้นที่ประสานงานครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างในการอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณครัวเรือนประชาชนในตำบลไรโคก ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายสมิง คงประเสริฐ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกท่านที่กรุณาลงพื้นที่เพื่อสำรวจสอบถามข้อมูลครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จนทำให้เอกสารรายงานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการ
เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สิบเอกจิรุตต์ ปิ่นคง

ปีที่ทำการวิจัย : ๒๕๖๕

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก
ต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน
ตำบลไรโคกต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ๓. เพื่อสร้างฐานข้อมูลพื้นฐานรายครัวเรือน
ประกอบการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน แผนพัฒนาท้องถิ่น และใช้เป็นข้อมูลประกอบการ
แก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะตลอดจนการให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและ
ทั่วถึง ในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด
จังหวัดเพชรบุรี ของปีพ.ศ. ๒๕๖๕ จากครัวเรือน ๙๓๒ ครัวเรือน ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละ
ครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๔๗ มีอายุ ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๓.๔๗ มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา ร้อยละ ๕๕.๙๘ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๓.๐๐ และมีสถานะภาพเป็นผู้อาศัย ร้อยละ
๘๓.๒๖ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อ
โครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยการสำรวจความพึงพอใจของประ
ชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการ เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้าน
ลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน พบว่าประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจต่อโครงการ
เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับ
พึงพอใจมากที่สุด (= ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙

สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ก	
บทคัดย่อ	ข	
สารบัญ	ค	
บทที่ ๑	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
	วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	๕
	ขอบเขตของโครงการวิจัย	๕
	นิยามศัพท์	๕
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๙
บทที่ ๒	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่	๑๐
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๙
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๒๒
	ข้อมูลทั่วไปของ อบต.ไรโคก	๒๖
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย	๓๕
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย	
	วิธีการวิจัย	๓๘
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๓๙
	เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย	๓๙
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๑
บทที่ ๔	การวิเคราะห์ข้อมูล	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๒
บทที่ ๕	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย	๔๙
	อภิปรายผล	๕๓
	ข้อเสนอแนะ	๕๓
บรรณานุกรม		๕๑
ภาคผนวก		

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.๒๕๕๓ ได้กำหนดแนวทาง การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งทางรัฐบาลกลาง ได้ประกาศใช้ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ รวมทั้งแถลงนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อสภาฯ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้

๑.๑ พัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ในระดับชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้บทบาทและภารกิจของหน่วยงานภาครัฐมีความกระชับ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งการดูแลพื้นที่การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ปกติ และการปฏิบัติราชการตามระเบียบวาระงานพิเศษ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และเกิดประโยชน์สูงสุดกับการบริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๑.๒ เสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานแบบบูรณาการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับสมรรถนะของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ พัฒนาและส่งเสริมรูปแบบโครงสร้าง และระบบการบริหารงานใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสูง และปรับปรุงระบบบริการประชาชนให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์บริการครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายขึ้น และการให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วมและระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ แบบ มุ่งเน้นการจัดการความรู้และพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ พัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สามารถประเมินผลงานได้ด้วยระบบคุณธรรม และให้หลักประกันความมั่นคงบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและผลงานสาธารณะ ตลอดจนปรับปรุงพัฒนาทัศนคติ วิธีคิด และวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๑.๔ พัฒนสมรรถนะของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการและการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยจะเน้นการพัฒนาข้าราชการในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ

ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถ ดำรงชีพ
อย่างมีศักดิ์ศรี โดยเฉพาะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับต้น ซึ่งจะปรับค่าตอบแทนให้อยู่ใน
ระดับที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต ดูแลครอบครัว และสามารถรักษาเกียรติศักดิ์ของการเป็นบุคลากร
ภาครัฐ

๑.๕ เสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่ข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่ของรัฐ และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจังเพื่อให้
ข้าราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม
และชุมชน โดยปรับปรุงกฎหมายให้มีการเปิดเผยบัญชีรายการทรัพย์สินและหนี้สินของข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่ของรัฐตำแหน่งระดับสูง และตำแหน่งที่มีอำนาจมาก รวมทั้งบุคลากรขององค์กรอิสระ
ต่อสาธารณชน เพื่อความโปร่งใสของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเหล่านี้ และเปิดโอกาสให้สาธารณชน
ร่วมตรวจสอบบุคลากรของภาครัฐเพิ่มขึ้น พัฒนาและนำมาตรการทางสังคมมาใช้ควบคู่กับการบังคับ
ใช้กฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนสนับสนุนการสร้าง
ค่านิยมของสังคมให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ความเสมอภาคเท่าเทียมกันและความถูกต้อง
ชอบธรรม

๑.๖ สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีระบบที่มีประสิทธิภาพ
โปร่งใส และสามารถให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามความคาดหวัง
รวมทั้งส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆ แห่งร่วมกันจัดบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งโดย
สภาพหรือเพื่อประสิทธิภาพ ควรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันทำ โดยคำนึงถึงความ
จำเป็นและความเหมาะสมตามศักยภาพของท้องถิ่น ให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภารกิจกับแผน
ชุมชนและแผนระดับต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อเป็นฐานสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาประชาธิปไตย
ในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ปรับปรุงการจัดระบบความสัมพันธ์ของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค
และส่วนท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการงบประมาณ
และบุคลากรของท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ที่เหมาะสม และมีระบบบริหาร
งานบุคคลที่มีประสิทธิภาพพร้อมรองรับภารกิจและให้บริการที่ดี แก่ประชาชน ตลอดจนเสนอ
กฎหมายเกี่ยวกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่บัญญัติเป็นหลักการ
ไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๑๔ การปกครองท้องถิ่น

๑.๗ พัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบที่โปร่งใสขึ้น โดยการวางระบบการตรวจสอบ
และประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ความคุ้มค่า พัฒนาระบบการติดตาม
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินให้เกิด
ความสุจริตและมีประสิทธิภาพ

๑.๘ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้ประชาชนมีส่วน
ร่วมกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติและท้องถิ่น รวมทั้งให้
ประชาชนมีโอกาสดูแสดงประชาทัศน์ในประเด็นสำคัญต่างๆ อย่างต่อเนื่องโดยอาศัยเทคโนโลยี
สารสนเทศ

เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ร่วมเสนอความเห็น ปัญหา และแนวทางแก้ไขและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

๑.๙ ส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการที่ดีในภาคเอกชน โดยเฉพาะระบบการตรวจสอบกิจการที่โปร่งใส และสนับสนุนให้ภาคเอกชนยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สังคม โดยการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความเป็นธรรม ตลอดจนป้องกันการผูกขาดตัดตอนทั้งทางตรงและทางอ้อม

ซึ่งจากแนวทางดังกล่าวทำให้เกิดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการโดยมีเป้าประสงค์ ๘ ประการ คือ

๑. ต้องให้ประชาชนเป็น “ศูนย์กลาง” ในการทำงาน โดยต้องรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและภาระในการติดต่อของประชาชน มีระบบการแก้ไขปัญหา และรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นที่พึ่งของประชาชน ในยามมีปัญหาและความเดือดร้อน

๒. ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ไม่เป็นผู้ดำเนินการเสียเองหรือคงมีอำนาจมากเกินไป รวมทั้งต้องมีขนาดกำลังคนและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ไม่พยายามเข้าแทรกแซงและขยายตัวเกินไปจนเป็นภาระของประเทศหรือมีผลกระทบต่อภาคส่วนอื่น และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๓. ประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดิน ฝ่ายการเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอย่างมีเหตุผล ตั้งมั่นในความถูกต้องเป็นกลาง ปราศจากอคติ และอยู่บนพื้นฐานของหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ นอกจากนี้ยังควรต้องให้การยอมรับและไม่เข้าไปแทรกแซงบทบาทและอำนาจหน้าที่ซึ่งกันและกัน

๔. มีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นทีม สามารถสร้างเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม รวมทั้งยังต้องสามารถบูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานภายในระบบราชการเองในทุกกระดับ เข้าด้วยกัน

๕. มีขีดความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ มองไปข้างหน้าและคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม (agility) รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้อย่างราบรื่นเหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

๖. สร้างระบบธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นศรัทธา เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ใช่เป็นผู้สร้างปัญหาหรือภาระ แก่สังคมเสียเอง

๗. มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคม ในการทำงานและการตัดสินใจ ต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง แน่นนอน และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมทั้งต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้

๘. แสวงหา พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ค่านิยมและกระบวนทัศน์อันเหมาะสมและเอื้อต่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตลอดจนทำให้บุคลากรในระบบราชการ ตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนจากหน้าที่ทางการงาน ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และหลักการข้างต้น ก.พ.ร. กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ๔ ด้าน คือ

๑. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

๒. ปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

๓. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ

๔. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชนและต่อสังคมโดยรวม

ประกอบกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบราชการมากขึ้น รวมทั้งเป็นช่องทางในการสื่อสาร รับฟังความคิดเห็นจากชาวบ้านในเวทีประชาคมในการสะท้อนการทำงานของ อบต. ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ซึ่งเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น เพื่อเป็นการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลรายครัวเรือนที่เป็นข้อมูลนอกเหนือจากแบบสำรวจ จปฐ. และ กชช ๒ ค เพื่อรวบรวมและนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน และแผนพัฒนาตำบลสามปี รวมทั้ง ลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการ พบปะพูดคุยกับชาวบ้านเป็นรายครัวเรือน ประเมินผลการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

๑. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

๓. เพื่อสร้างฐานข้อมูลพื้นฐานรายครัวเรือน ประกอบการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน แผนพัฒนาท้องถิ่น และใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะตลอดจนการให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง ในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๓. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

๑. **ขอบเขตด้านประชากร** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นประชากรในตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๒. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลไรโคก โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจประกอบด้วย ๑) การประเมินส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ๒) การประเมินส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. **ขอบเขตพื้นที่** ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๖ หมู่บ้าน

๔. นิยามศัพท์

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ ภายใต้บังคับมาตรา ๔๕/๑ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ให้ถือเขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง เว้นแต่หมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึงยี่สิบห้าคน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันและเมื่อรวมกันแล้วจะมีราษฎรถึงยี่สิบห้าคนเป็นเขตเลือกตั้งเดียวกัน การนับจำนวนราษฎรดังกล่าวให้นับ ณ วันที่ ๑ มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง การรวมหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้งตามวรรคสองให้นายอำเภอเป็นผู้ดำเนินการและประกาศให้ประชาชนทราบ

ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง เว้นแต่เป็นกรณีที่เป็นกรเลือกตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างหรือมีการเลือกตั้งภายในเดือนมกราคม ให้ถือเขตเลือกตั้งที่ได้ประกาศไว้ในการเลือกตั้งครั้งสุดท้าย หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง ประกอบกับมาตรา ๕๘ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมาตรา ๖๐ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ในการสั่งหรือการปฏิบัติราชการของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

ภาระหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒) ได้แก่

๑. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา ๖๖)
๒. มีหน้าที่ที่ต้องทำตามมาตรา ๖๗
๓. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต.ตามมาตรา ๖๘

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา ๑๖ ดังนี้

๑. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
๒. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
๓. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
๔. การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
๕. การสาธารณสุขการ
๖. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
๙. การจัดการศึกษา
๑๐. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
๑๑. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
๑๒. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
๑๓. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
๑๔. การส่งเสริมกีฬา
๑๕. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
๑๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

๑๗. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
๑๘. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
๑๙. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
๒๐. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
๒๑. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
๒๒. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
๒๓. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
สาธารณสุขสถานอื่นๆ
๒๔. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดลอม
๒๕. การผังเมือง
๒๖. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
๒๗. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
๒๘. การควบคุมอาคาร
๒๙. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓๐. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความ
ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
๓๑. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่มาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒)

มาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Performance Standard) หมายถึง เป็นผลการปฏิบัติงาน
ในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้
โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา
ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนใน
การบริหาร กระบวนการทำงานให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดการพัฒนา
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือไม่ปฏิบัติ
ราชการเกินขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็น

กระบวนการจัดการ หมายถึง การบริหารงานการให้บริการเกี่ยวกับการเยี่ยมบ้านเยี่ยม
ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยม และด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยม

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีกำหนดระยะเวลาและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

เจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่ สํารวจ และจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานรายครัวเรือน ของประชาชนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

สิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้ในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น

คุณภาพของการบริการเยี่ยมบ้านยามเย็น หมายถึง ประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกมีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ หมายถึง ผลลัพธ์ของการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น โดยมีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม มีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความคุ้มค่าของภารกิจ หมายถึง การจัดทำแนวทางแผนงานหรือโครงการพัฒนาและการดำเนินงานในการลงพื้นที่สํารวจ จัดเก็บ ข้อมูลต่างๆ ในเขตพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีที่มีการคิดวิเคราะห์อย่างจริงจังถึงประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการหรือการบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึง ความคุ้มค่าทั้งในเชิงการเงินและเชิงสังคมหรือปัจจัยอื่นๆที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติที่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไรโคก มีต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น สํารวจข้อมูล และผลการบริหารงานและคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ในเขตพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และประชาชนในตำบลไรโคกมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการ

การมีส่วนร่วม หมายถึง ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานและมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามมาตรา ๒๘๗ และมาตรา ๒๘๗ วรรคสาม ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยต้องมีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา ๒๙๐ (๔) ที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

การเยี่ยมบ้าน หมายถึง รูปแบบการบริการที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่บ้าน โดยเจ้าหน้าที่ จะออกไปลงพื้นที่สำรวจข้อมูลที่บ้าน

การเยี่ยมบ้านเยี่ยม หมายถึง การลงพื้นที่พบปะพูดคุยกับประชาชนในตำบลไรโคก นอกเวลาราชการ รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน และสะท้อนความคิดเห็นของชาวบ้านจากการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในการเก็บข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชน และข้อมูลอื่นๆ เพื่อใช้ในการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน แผนพัฒนาท้องถิ่น และใช้ประกอบการแก้ไขปัญหาการช่วยเหลือประชาชนและการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง

๒. เพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของชาวบ้าน และสะท้อนความคิดเห็นของชาวบ้านจากการทำงานของ อบต. เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

๓. ประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกได้ทราบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในปีที่ผ่านมา อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ทราบผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

บทที่ ๒

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ภายใต้การทบทวนแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
๒. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
๔. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ
๕. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหาร จัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาใช้ กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามา แข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและ จริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

๒.๑.๑ เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ๑) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาด ธรรมภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดย ยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ๖ ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐาน ของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- (๑) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (๒) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (๓) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

(๔) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบ คุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

(๕) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวน ตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๒.๑.๒ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอน ไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมา ปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลเพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะไม่เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒. มีมาตรฐาน และการวัดผลงาน ที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้ เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖. เน้น การ จัด การ ตาม แบบ ภาค เอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุติยั้งการ

๗ เรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๒.๑.๓ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

๑) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้อำนาจปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถ ประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็น แนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการ บริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยก ส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของ งานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้น โดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควร กำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการ ได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติ นี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้อง คำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้ (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ (๗) มี

การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๒.๑.๔ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ได้กำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์ ๗ ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลาย รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบ เปิดเสรีอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรม การบริการที่เป็นเลิศ เช่น

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่า ผู้รับบริการ จะมา ขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็ก และสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัย ธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่าย ออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วน ราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและ เอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๘. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๙. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจาก ได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริม การให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทีที่สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการ เชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

๑๑. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็น ธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจาก ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง ๑๐

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความ เป็นมืออาชีพ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการ จัดโครงสร้าง องค์กรที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่ คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนา ขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจ ของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่างๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่ยั่งยืน เช่น ๑. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้

มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความ ยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ใน สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๓. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้น ให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการ บริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

๔. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(e-Government)

๕. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้าง ความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

๖. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government)

ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

๗. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่าย สารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G – Cloud) เพื่อ ลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

๘. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภาครัฐ เพื่อให้สามารถ แลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

๙. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการ ด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อกัน เพื่อให้กระบวนการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการ แผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐาน ของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้ทันท่วงที โดย กำหนด แนวทาง ขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนด

หน่วยงานรับผิดชอบ หลัก และสนับสนุนให้มี การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหาร จัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑๑. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็น ภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของ บุคลากร และ ประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถ รองรับการ เปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ประเทศ ไปสู่การปฏิบัติ

๑๒. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอด ตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอก สามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกๆระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยน บุคลากร ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยง ได้ทั้งสองทางจาก ภาครัฐไปสู่ ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

๑๓. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการ ปฏิบัติ ราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/ หรือ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับ การเพิ่ม ผลิตภาพ มาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มี ประโยชน์หรือไม่มี การเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการ ออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

๑๔. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัด ทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน ของรัฐ โดยรวม กิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิม ต่างหน่วยงานต่าง ดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

๑๕. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัย ของ สังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิด ประโยชน์สูงสุด มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดย คำนึงถึง ค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือ สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และ สร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสี ยสิ้นเปลืองและเปล่า ประโยชน์ รวมทั้ง วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้ เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของ สินทรัพย์ใหม่ที่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และ

บูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร สินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้ หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเองเพื่อแก้ปัญหาการแยก ส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์ เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับ งานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

๑. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบใน เรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

๒. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบ พิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

๓. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

๔. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิด ความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัว ตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุน การขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความ เหมาะสม โดยให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนาแบบความสัมพันธ์ ระหว่างภาครัฐกับ ภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาค ส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาค ส่วนอื่น เช่น ๑. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปแบบ

ภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของ ประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความ ชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วม ในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

๒. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถ เข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐ สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและ ระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

๓. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐ กับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดบริการ สาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

๔. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดย การปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถ เชื่อมโยง การ ทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการ พึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาใน การบริหารราชการแผ่นดิน มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และมาตรการในการต่อต้านการ ททุจริต คอร์รัปชั่นให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

๑. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรอง เข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไก สนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้บน ระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียน รวมทั้งประสาน พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลใน ภาครัฐของประเทศสมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และ ความเจริญผาสุกของสังคม ร่วมกัน กล่าวโดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและ สังคม ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ ปรีชญา เวสรัสซีส(๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยน ลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความ ลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ

เมื่อได้รับการ กระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎี ของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์(Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความ ต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความ ปลอดภัยของตนเองแต่อีก คนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ มาสโลว์ คือ ความ ต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎี ของมาสโลว์ได้ จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑.๑ ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความ ต้องการ เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความ ต้องการ สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความ พึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อ ความต้องการนั้นได้รับความพึง พอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายาม สร้างความพึงพอใจให้กับ ความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความ ต้องการทางกาย) จะไม่ สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการ แม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจ แล้วก็จะมีความ ต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่ รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามี ส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุม สิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่ นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมี พฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนี เดซจินดา (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะ กระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความ ยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความ พึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจ ว่ามนุษย์จะ พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของ มนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความ ต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๗, หน้า ๑๒๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและ กำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, ๑๙๘๓, หน้า ๑๗-๑๘) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่าง ความ ต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความพอใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่าง สมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือ หดไป

มอร์ส (Morse, ๑๙๕๕, หน้า ๒๗ : ๑๙๖๗, หน้า ๘๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับ คำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็น การลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมี ความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือ ความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ความพึงพอใจของ แต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่ พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือ ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิด ความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิด ความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจ มากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะ นำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๒ และ Kotler, ๑๙๙๔; อ้างถึงใน สุคนธ์ธำ สุธะเดชะพิภพ, ๒๕๔๙)

๒.๔.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๑) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการ รับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ ๘- ๑๕, ๒๕๔๕)

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความ สะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการ ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ ความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการ บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของ การบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมา ซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถ แสดงเป็น ภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้ การรับรู้การบริการ การรับรู้การบริการ ที่ควรจะเป็น ที่เกิดขึ้นจริง ที่ควรจะเป็น ที่เกิดขึ้นจริง การรับรู้คุณภาพ การรับรู้คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ บริการ ของการนำเสนอบริการ ความพึงพอใจในการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, ๒๕๓๙ อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, ๒๕๔๘ : ๑๐) การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และ เสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพึงพอใจที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า (ปิยะนุช สุจิต, ๒๕๕๐ : ๑๙)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (๒๕๓๙ อ้างถึงใน ปิยะนุช สุจิต, ๒๕๕๐ : ๒๐) กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

๑. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ

๒. ตอบสนองการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

๓. บริการพร้อมๆ ไปกับการให้เกียรติ โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

๔. บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น

๕. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน

๖. บริการด้วยความกระตือรือร้น แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรไมตรี ความเต็มใจให้บริการ เป็นมาตรฐานการบริการที่สำคัญยิ่งอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกรับบริการ ไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchitra, ๑๙๘๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

James S.Maculong (๑๙๘๓) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ(The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปแบบของทัศนคติก็ได้

William H.Lucy, Dennis Fillbert และ Gutherie S.Birkhead (๑๙๙๗) มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

๓. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

๔. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปี เอ็นเวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการ (สุวนิช ศิลาอ่อน. ๒๕๓๘)

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การที่ผู้รับบริการหรือประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น ๔ ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าการจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน ๕ ประการ สรุปได้ดังนี้ (เมธีครองแก้ว. ๒๕๒๙) คือ

๑. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)

๒. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมที่สิ่งทีคนในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นจะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

๓. การเลือกที่จะเป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

๔. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับของคนอย่างไรก็ได้

๕. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้น
ในสภาพที่ว่าไม่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่ม
เดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดที่ว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจ
ต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของ
ประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้
ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุด
ร่วมกัน

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (๒๕๓๑) สรุปว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ
สาธารณะด้านต่าง ๆ เกิดจากการได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตาม
ขั้นตอนสุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

เรืองบุญ สิริธรรังศรี (๒๕๓๕) ได้สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะว่า
ประกอบด้วย

- ๑.ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่รับบริการ
- ๒.ความพึงพอใจต่อความเสมอภาคของการบริการ
- ๓.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการ
- ๔.ความพึงพอใจต่อหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๕.ความพึงพอใจต่อวิธีการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๓๕) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจหลังจากการได้รับบริการ
สาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ

- ๑.ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- ๒.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ๔.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลักการให้บริการสาธารณะ

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๘) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีดังนี้คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการ
ที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่
บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๓. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

๔. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย
สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ
ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๑. สภาพทั่วไป

๑.๑ ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอบ้านลาด)

หมู่ ๑ ห่างจากอำเภอ	๑๗	กิโลเมตร	หมู่ ๒ ห่างจากอำเภอ	๑๗.๕	กิโลเมตร
หมู่ ๓ ห่างจากอำเภอ	๑๗.๗	กิโลเมตร	หมู่ ๔ ห่างจากอำเภอ	๑๗.๖	กิโลเมตร
หมู่ ๕ ห่างจากอำเภอ	๑๘	กิโลเมตร	หมู่ ๖ ห่างจากอำเภอ	๑๗.๓	กิโลเมตร

๑.๓ เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)

เนื้อที่ ๒๖.๑๕ ตารางกิโลเมตรหรือ ๑๖,๓๔๓.๗๕ ไร่

๑.๓ อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลห้วยสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

๑.๔ ภูมิประเทศ (แสดงภูมิประเทศของ อบต.)

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

๑.๕ จำนวนหมู่บ้าน ๖ หมู่ (แสดงจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.)

หมู่ ๑ บ้านไรโคก

หมู่ ๒ บ้านกวย

หมู่ ๓ บ้านน่าน้ำพุ

หมู่ ๔ บ้านแหลมทอง

หมู่ ๕ บ้านไร่สนาม

หมู่ ๖ บ้านนากระแสน

หมายเหตุ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน ๖ หมู่

๑.๖ ท้องถิ่นอื่นในตำบล (แสดงจำนวนเทศบาลและสุขาภิบาลในตำบล)

- จำนวนเทศบาล	-	แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล	-	แห่ง

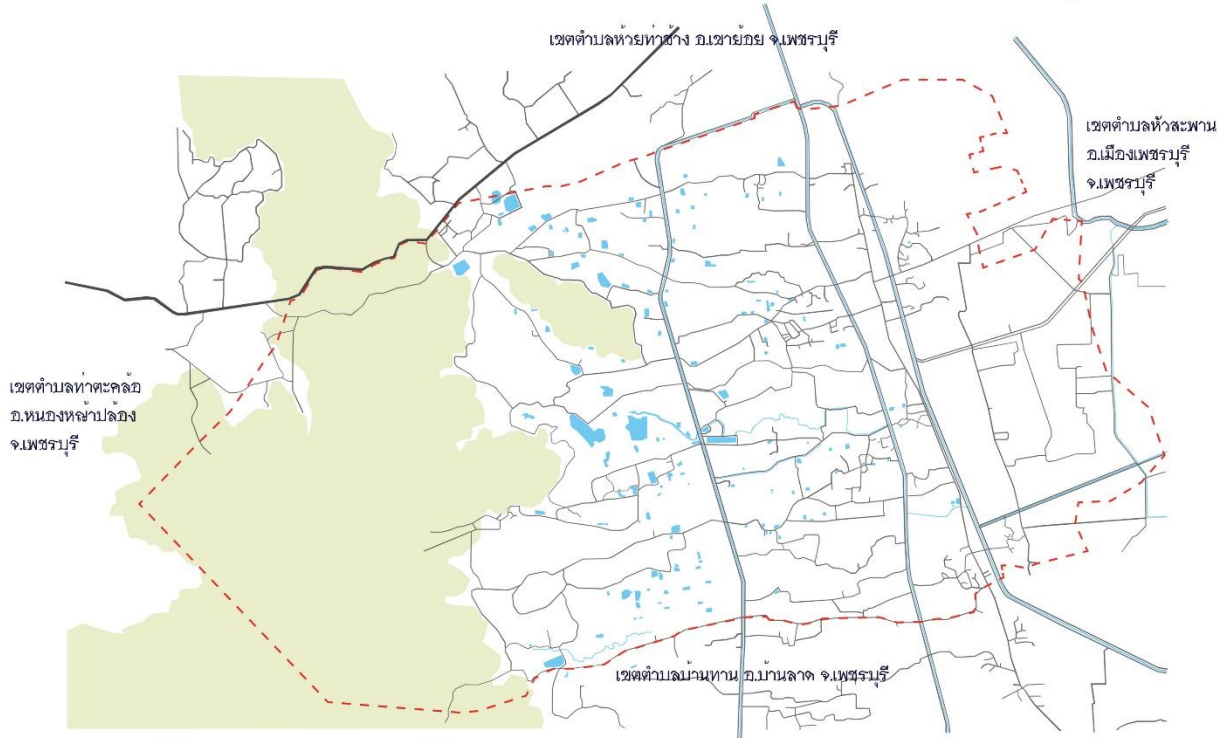
๑.๗ ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๑,๐๒๒ คน ครัวเรือน จำนวน ๓,๔๗๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๖๕๐ คน หญิง ๑,๘๒๘

คน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๓๓.๐๐๑คน / ตารางกิโลเมตร

แผนที่สังเขปองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี



สภาพทางเศรษฐกิจ

๒.๑ อาชีพ

ประชากรในตำบลไรโคกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ ๘๕ โดยการปลูกข้าว พืชผักต่างๆ เลี้ยงสัตว์ ค้าขายและรับจ้าง

๒.๒ หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

โรงสีข้าว	จำนวน ๒ แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน ๑ แห่ง

๓. สภาพทางสังคม

๓.๑ การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	๒	แห่ง (ขยายโอกาส ๑ แห่ง)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๗	แห่ง

๓.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	๑	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์	-	แห่ง

๓.๓ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาลขนาด	-	เตียง	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล		๑		แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน		-		แห่ง
- ร้านขายยาปัจจุบัน		-		แห่ง
- อัตราการมีและมีส้วมราดน้ำ	ร้อยละ			๑๐๐

๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ	-			แห่ง
- สถานีดับเพลิง	-			แห่ง
- ป้อมตำรวจชุมชนตำบล/อปพร.	๑			แห่ง

๔. การบริการพื้นฐาน

๔.๑ การคมนาคม

มีถนนเข้ามาในตำบล และมีถนนสายไรโคก – โพธิ์ลอย เป็นสายหลักสามารถติดต่อกันได้ตลอดตำบล
(รพช. ๒๐๐๑)

๔.๒ การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-			แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ	-			แห่ง

๔.๓ การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านทั้ง ๖ หมู่ โดยมีประชากรใช้ไฟฟ้าประมาณ ๙๙ เปอร์เซ็นต์

๔.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย	๓			แห่ง
- บึง , หนองและอื่น ๆ	๓			แห่ง

๔.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	๒			แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	๑๗			แห่ง
- บ่อโยก	๘			แห่ง
- สระประปา	๘			แห่ง
- คลองชลประทาน	๔			สาย

๕. ข้อมูลอื่นๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าปางหัก-เขาป้อม) พื้นที่รับผิดชอบ ๔,๗๖๐ ไร่

๕.๒ มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มสายตรวจประจำหมู่บ้าน	ประมาณ	๑๘	คน
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา	ประมาณ	๒๐๐	คน
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	๒๕	คน

๖. ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) จำนวนบุคลากร

- ฝ่ายการเมือง จำนวน ๑๐ คนประกอบด้วย		
๑) ผู้บริหารท้องถิ่น ๔ คน		
๒) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๖ คน		
- ฝ่ายประจำ จำนวน ๔๐ คน (ตามกรอบอัตรากำลัง)		
ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๑	คน
ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๖	คน
ตำแหน่งในกองคลัง	๕	คน
ตำแหน่งในกองช่าง	๒	คน
ตำแหน่งในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔	คน
ตำแหน่งในหน่วยตรวจสอบภายใน	๑	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างภารกิจ	๑๔	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป	๗	คน
ตำแหน่งลูกจ้างประจำ (ถ่ายโอน)	-	คน
(ยุบ ๑ อัตรากำลัง เนื่องจากเกษียณ ๒๕๕๙)		

(๒) ระดับการศึกษา

- ฝ่ายการเมือง จำนวน ๑๐ คนประกอบด้วย		
ปริญญาโท	-	คน
ปริญญาตรี	๒	คน
อนุปริญญา/ปวส.	๑	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	๖	คน
ประถมศึกษา	๑	คน
- ฝ่ายประจำ จำนวน ๓๘ คน (ตามกรอบอัตรากำลัง)		
ปริญญาโท	๘	คน
ปริญญาตรี	๑๕	คน
อนุปริญญา/ปวส.	๗	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	๕	คน
ประถมศึกษา	๓	คน

ข. ศักยภาพชุมชนและพื้นที่

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเกษตร
ที่ท่องเที่ยว -

๑) การรวมกลุ่มของประชาชน

 อำนวยการกลุ่มทุกประเภท - กลุ่ม

แยกประเภทกลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ ๒๐๐ คน
- กลุ่มออมทรัพย์ ๑๔๙๕ คน
- กลุ่มอื่น ๆ - คน

๒) จุดเด่นของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำเกษตร

ข้อมูลสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ก. ข้อมูลรายรับ

รายได้	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
๑. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	๑,๑๔๔,๐๔๑.๖๗	๑,๑๑๓,๕๒๗.๗๗	๑,๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๑,๓๐๐,๐๐๐.๐๐
๒. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	๑๔,๗๙๐,๔๓๙.๔๔	๑,๑๑๓,๕๒๗.๗๗	๑๓,๗๐๐,๐๐๐.๐๐	๑๓,๗๐๐,๐๐๐.๐๐
๓. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	๙,๙๔๘,๑๙๘.๐๐	๑๔,๐๓๒,๘๗๒.๓๗	๑๒,๕๑๐,๐๐๐.๐๐	๑๒,๕๑๐,๐๐๐.๐๐
รวมรายได้ทั้งสิ้น	๒๕,๘๘๒,๖๗๙.๑๑	๒๕,๘๓๙,๙๒๗.๙๑	๒๗,๕๑๐,๐๐๐.๐๐	๒๗,๕๑๐,๐๐๐.๐๐

ข. ข้อมูลรายจ่าย

รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
๑. งบกลาง	๕,๘๑๑,๓๖๐.๐๐	๕,๘๕๗,๓๖๙.๐๐	๖,๗๕๐,๕๐๐.๐๐	๖,๗๕๐,๕๐๐.๐๐
๒. งบบุคลากร	๘,๔๘๒,๘๘๑.๒๔	๘,๙๐๔,๕๙๐.๒๐	๙,๗๙๙,๔๘๐.๐๐	๑๐,๒๔๐,๐๐๐.๐๐
๓. งบดำเนินการ	๖,๐๗๘,๐๒๙.๒๔	๕,๔๓๑,๔๓๖.๘๕	๕,๘๐๐,๘๒๐.๐๐	๕,๗๑๑,๖๐๐.๐๐
๔. งบรายจ่ายอื่น	๓,๙๗๘,๖๖๕.๕๕	๓,๑๓๒,๗๕๐.๖๙	๔,๓๖๓,๒๐๐.๐๐	๓,๗๕๖,๙๐๐.๐๐
๕. งบลงทุน	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๖. งบเงินอุดหนุน	๘๓๙,๐๐๐.๐๐	๗๐๘,๗๔๐	๗๖๑,๐๐๐.๐๐	๗๙๓,๐๐๐.๐๐
รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	๒๕,๑๘๙,๘๓๖.๐๓	๒๔,๐๓๔,๘๘๖.๗๔	๒๗,๕๑๐,๐๐๐.๐๐	๒๗,๕๑๐,๐๐๐.๐๐

ข้อมูลด้านสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน ทั้งในเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการเยี่ยมเยียน พบปัญหาและความต้องการ ดังนี้

๑. ปัญหาขยะ

- ต้องการจัดให้มีถังขยะประจำบ้าน, รถจัดเก็บขยะ, มีเตาเผาขยะชุมชน

๒. ไฟฟ้าสาธารณะ

- ต้องการให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม
- ขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่

๓. ปรับปรุงระบบประปาตำบล

- ต้องการให้มีการขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่
- ต้องการให้มีแหล่งเก็บน้ำดิบสำรองให้เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำในหน้าแล้ง
- ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีมาตรฐานสุขอนามัย

๔. การขุดลอกคูคลอง

- ต้องการให้มีการขุดลอกคูคลอง ตลอดจนมีการตาดคอนกรีต

๕. การทำถนนและซ่อมแซมถนน

- ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนสายที่ชำรุด ให้มีสภาพใช้งานได้ดี ลาดยางแอสฟัลต์ ดิกหรือ เทคอนกรีต ขยายไหล่ทาง พร้อมทำรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง
- ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้เส้นทางจราจร
- ต้องการให้ติดป้ายจราจร ในเขตหมู่บ้านในการสัญจร

๖. สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย

- ต้องการให้มีสนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกายของชุมชน และสถานที่พักผ่อนหย่อน

ใจ

๗. ปัญหาสาธารณสุข

- ต้องการให้มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกและใส่ทรายอะเบทให้บ่อยครั้งขึ้น
- ต้องการให้มีการบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุข เช่น ห้องน้ำสาธารณะ การออกหน่วยเคลื่อนที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย การตรวจสุขภาพ
- ต้องการให้มีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อภายในหมู่บ้าน ที่เป็นสาธารณะและครัวเรือนที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

- ต้องการให้ฉีดวัคซีนสุนัขบ้าให้แก่สุนัข แมว ในตำบลไรโคก

- ต้องการให้จัดหาวัคซีน ปาก เท้า เปื่อย ในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม

๘. ปัญหาอื่น ๆ

- ความสะอาดของชุมชน
- ปัญหายาเสพติด
- การปลูกต้นไม้ภายในชุมชน
- ซ่อมแซมที่พักอาศัย
- การซ่อมแซมบำรุงสถานที่ ที่อนุรักษ์ วัฒนธรรม ในตำบลไรโคก
- ส่งเสริมการติดกล้อง CCTV ในตำบลไรโคก
- ส่งเสริมการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มอาชีพ
- ส่งเสริมการรวมกลุ่มสหกรณ์
- ส่งเสริมความเข้มแข็งของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- ส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณสุข
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

**จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2565 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2565**

ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ภาคกลาง

มีครัวเรือนทั้งหมด	786	ครัวเรือน
จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด	2,660	คน
เพศชาย	1,265	คน
เพศหญิง	1,395	คน

จำแนกตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
1 เดือน ถึง 5 เดือน	1	0.04	0	0.00	1	0.04
6 เดือน ถึง 1 ปี 0 เดือน	1	0.04	1	0.04	2	0.08
1 ปี 1 เดือน - 2 ปี	4	0.15	6	0.23	10	0.38
3 ปี - 5 ปี	18	0.68	10	0.38	28	1.05
6 ปี - 12 ปี	101	3.80	91	3.42	192	7.22
13 ปี - 14 ปี	35	1.32	38	1.43	73	2.74
15 ปี - 18 ปี	64	2.41	74	2.78	138	5.19
19 ปี - 25 ปี	106	3.98	91	3.42	197	7.41
26 ปี - 34 ปี	163	6.13	155	5.83	318	11.95
35 ปี - 49 ปี	316	11.88	354	13.31	670	25.19
50 ปี - 59 ปี	190	7.14	228	8.57	418	15.71
60 ปี ขึ้นไป	266	10.00	347	13.05	613	23.05
รวม	1,265	47.56	1,395	52.44	2,660	100.00

สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2565 ระดับตำบล

ตำบลโรโค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ภาคกลาง ประเทศไทย

ตัวชี้วัด ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน	จำนวน ที่สำรวจทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หมวดที่ 1 สุขภาพ มี 7 ตัวชี้วัด					
1. เด็กแรกเกิดมีน้ำหนัก 2,500 กรัม ขึ้นไป	3 คน	3 คน	100.00	0 คน	0.00
2. เด็กแรกเกิดได้กินนมแม่อย่างเดียวย่างน้อย 6 เดือนแรกติดต่อกัน	2 คน	2 คน	100.00	0 คน	0.00
3. เด็กแรกเกิดถึง 12 ปี ได้รับความคุ้มครองจาก พระราชวังเสริมภูมิคุ้มกันโรค	233 คน	233 คน	100.00	0 คน	0.00
4. คนวัยเรียนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน	786 คน	786 คน	100.00	0 คน	0.00
5. คนวัยเรียนมีการใช้ยาเพื่อป้องกัน บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น อย่างเหมาะสม	786 คน	786 คน	100.00	0 คน	0.00
6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	1,701 คน	1,525 คน	89.65	176 คน	10.35
7. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละ 30 นาที	2,619 คน	2,619 คน	100.00	0 คน	0.00
หมวดที่ 2 สภาพแวดล้อม มี 7 ตัวชี้วัด					
8. คนวัยเรียนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และบ้านมีสภาพสะอาด	786 คน	785 คน	99.87	1 คน	0.13
9. คนวัยเรียนมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 5 ลิตรต่อวัน	786 คน	786 คน	100.00	0 คน	0.00
10. คนวัยเรียนมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 45 ลิตรต่อวัน	786 คน	786 คน	100.00	0 คน	0.00
11. คนวัยเรียนมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และถูกสุขลักษณะ	786 คน	784 คน	99.75	2 คน	0.25
12. คนวัยเรียนไม่ถูกรบกวนจากมลพิษ	786 คน	786 คน	100.00	0 คน	0.00
13. คนวัยเรียนมีการป้องกันอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติอย่างถูกวิธี	786 คน	784 คน	99.75	2 คน	0.25
14. คนวัยเรียนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	786 คน	785 คน	99.87	1 คน	0.13
หมวดที่ 3 การศึกษา มี 5 ตัวชี้วัด					
15. เด็กอายุ 3 - 5 ปี ได้รับการเลี้ยงดูด้วยความพร้อมก่อนวัยเรียน	28 คน	28 คน	100.00	0 คน	0.00
16. เด็กอายุ 6 - 14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	265 คน	265 คน	100.00	0 คน	0.00
17. เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อชั้น ม.4 หรือเทียบเท่า	7 คน	7 คน	100.00	0 คน	0.00
18. คนในครัวเรือนที่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อ และยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	3 คน	3 คน	100.00	0 คน	0.00
19. คนอายุ 15 - 59 ปี อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้	1,741 คน	1,741 คน	100.00	0 คน	0.00
หมวดที่ 4 การมีงานทำและรายได้ มี 4 ตัวชี้วัด					
20. คนอายุ 15 - 59 ปี มีอาชีพและรายได้	1,538 คน	1,538 คน	100.00	0 คน	0.00
21. คนอายุ 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและรายได้	610 คน	609 คน	99.84	1 คน	0.16
22. รายได้เฉลี่ยของคนในครัวเรือนต่อปี	786 คน	784 คน	99.75	2 คน	0.25
23. คนวัยเรียนมีการเก็บออมเงิน	786 คน	675 คน	85.88	111 คน	14.12
หมวดที่ 5 ค่านิยม มี 8 ตัวชี้วัด					
24. คนในครัวเรือนไม่ดื่มสุรา	2,660 คน	2,578 คน	96.92	82 คน	3.08
25. คนในครัวเรือนไม่สูบบุหรี่	2,660 คน	2,598 คน	97.67	62 คน	2.33

ตัวชี้วัด ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน	จำนวน ที่สำรวจทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
26. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	2,619 คน	2,615 คน	99.85	4 คน	0.15
27. ผู้สูงอายุ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	613 คน	613 คน	100.00	0 คน	0.00
28. ผู้พิการ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	25 คน	25 คน	100.00	0 คน	0.00
29. ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	54 คน	54 คน	100.00	0 คน	0.00
30. ครีวเดือนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ ของชุมชน หรือท้องถิ่น	786 คร.	786 คร.	100.00	0 คร.	0.00
31. ครอบครัวมีความอบอุ่น	786 คร.	785 คร.	99.87	1 คร.	0.13

การวิเคราะห์ด้วยระบบ SWOT Analysis

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้วิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์ การพัฒนา โดยใช้หลัก (SWOT Analysis) วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ศักยภาพ ดังนี้

๓.๑ จุดแข็ง

จุดแข็ง (Strength = S)

๑. บุคลากรมีศักยภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
๒. มีความพร้อมในการวางแผนและประสานกับผู้นำชุมชน ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
๓. ได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน และประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มกำลัง
๔. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความจริงจังในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานขององค์กร ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ ทำให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน
๕. มีผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่อย่างเพียงพอ
๖. มีสภาพทางภูมิศาสตร์และทรัพยากรของท้องถิ่นที่เหมาะสมแก่การพัฒนาอาชีพเกษตร
๗. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการบริหารงาน มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ผู้นำชุมชนและประชาชน

๓.๒ จุดอ่อน

จุดอ่อน (Weak = W)

๑. บุคลากรมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงานและภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ
๒. ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลเงินอุดหนุนจากรัฐไม่แน่นอน และไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาความต้องการและภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในพื้นที่
๓. มีข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมายในการดำเนินภายใต้อำนาจหน้าที่ของ อบต.ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการประชาชน

๓.๓ โอกาส

โอกาส (Opportunity = O)

๑. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมินมุ่งเน้นการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน
๒. การบูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหากับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น, การเพิ่มการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล จะช่วยให้การพัฒนาสำเร็จตามเป้าหมาย
๔. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนต่อการพัฒนาในแง่ของงบประมาณการดำเนินงาน

๓.๔ อุปสรรค

อุปสรรค (Threat =T)

๑. ขาดการสนับสนุนเทคโนโลยีในการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่ทันสมัย
๒. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในระดับประเทศทำให้การพัฒนาล่าช้าและไม่บรรลุเป้าหมาย
๓. นโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาสาธารณสุข ได้แก่ การไฟฟ้าฯ การประปา ฯลฯ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขในพื้นที่ที่ต้องใช้งบประมาณท้องถิ่นเป็นจำนวนมากในการพัฒนาระบบสาธารณสุข
๔. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ
๕. การออกกฎหมาย ระเบียบยังไม่รองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดข้อขัดข้องในการให้บริการประชาชน
๖. นโยบายประชานิยมทำให้ประชาชนรอเพียงการช่วยเหลือจากภาครัฐ ความเข้มแข็งของชุมชนจึงลดลง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการพัฒนาตำบลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

- สนับสนุนงบประมาณให้กลุ่มอาชีพที่มีอยู่เดิม ให้มีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น เช่น กลุ่มเลี้ยงสัตว์ กลุ่มทำตาลโตนด และส่งเสริมกลุ่มอาชีพใหม่ๆ
- ส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์ และสถาบันการเงินในตำบล
- ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)

๒. การดำเนินงานด้านสังคม

- การจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน เพื่อให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด
- จัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน และประชาคมตำบล
- จัดสรรเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กด้อยโอกาส
- ส่งเสริมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ, กิจกรรมวันรักผู้สูงอายุ, กิจกรรมเยี่ยมบ้านผู้รับเบี้ยยังชีพ
- ส่งเสริมกิจกรรมของเด็กและเยาวชน
- ส่งเสริมการเตรียมพร้อมสู่ประชาคม ASEAN

๓. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ได้มาตรฐาน
- ประสานขอสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ในกิจกรรมที่เกินความสามารถของ อบต.
- พัฒนาระบบประปา
- ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้า
- พัฒนาระบบชลประทาน

๔. การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

- ขุดคลองคูส่งน้ำเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการเกษตร
- ปรับปรุงคูคลองที่มีอยู่เดิมให้ใช้งานได้ดีขึ้น

๕. การดำเนินการด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ส่งเสริมการเล่นกีฬา และจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน
- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคเอดส์
- สนับสนุนชมรมสร้างเสริมสุขภาพ

๖. การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

- ให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของ อบต. แก่ประชาชนโดยจัดเวทีประชาคม อบต.พบประชาชน, อบต.สัญจร และจัด อบต. เคลื่อนที่
- อบรมให้ความรู้แก่พนักงานส่วนตำบล และสมาชิก อบต. ในเรื่องการบริหารงานของ อบต.
- ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
- จัดหาพื้นที่เพื่อใช้ในกิจการของ อบต.
- จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน สายด่วนและเว็บไซต์

๗. การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- จัดให้มีการทำบุญในพิธีทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ
- ส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรม โดยการทำกิจกรรมด้านประเพณีศาสนา เช่น งานแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- จัดกิจกรรมส่งเสริมวันผู้สูงอายุในช่วงวันสงกรานต์
- กิจกรรมสร้างความรู้สู่ผู้ปกครองของเด็ก ศพด.ตำบลไรโคก

๘. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- รณรงค์การรักษาความสะอาดภายในชุมชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ
- พัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนทุกๆ เดือน
- ส่งเสริมการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์
- ส่งเสริมกิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ
- ส่งเสริมการรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม
- ส่งเสริมกิจกรรมคัดแยกขยะจากต้นทางตามหลัก ๓ Rs

๙. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

- ติดตั้งถังดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิงในที่สาธารณะ
- จัดอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน
- ส่งเสริมหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสรุปดังนี้

๑.วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) บูรณาการร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากประชากรในครัวเรือน ตำบลไรโคกที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและผลสรุปจากการศึกษาที่มีผู้ทำไว้ก่อนหน้า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในครัวเรือน ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

การศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๖ ด้าน โดยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประกอบด้วย ๑) การประเมินส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยม ๒) การประเมินส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้านผู้ให้บริการด้วยการสัมภาษณ์ จากความคิดเห็นของผู้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๒.ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๙๓๒ ครัวเรือน เป็นกลุ่มประชากร (Population)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, R.V. and Morgan D.W.) และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในครัวเรือนพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตัวแทนประชากรในครัวเรือนตำบลไรโคก

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ๙๓๒ ครัวเรือน โดยหลักการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, ๑๙๖๗อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙, หน้า ๔๗) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม ๕% ดังนี้

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

โดยแทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

๓. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๑. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพประชาชนตำบลไรโคก

๑) **แบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด จำนวน ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ คำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ ๒ ส่วนย่อย ดังนี้

๑. กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่

ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๗ ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๖ ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๓ ข้อ

๒.คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ๓ ด้าน ได้แก่

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ จำนวน ๓ ข้อ

ด้านคุณภาพของการบริการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๓ ข้อ

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ จำนวน ๗ ข้อ

คำถามในตอนที่ ๒ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert อ้างถึงใน นภารัตน์ ด้านกลาง, ๒๕๕๐ : ๔๕) โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนักเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยกำหนดช่วงระดับคะแนน (Class Interval) ออกเป็น ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ Best (๑๙๙๗) (อ้างถึงใน กาญจนา เศวตกาญจน์, ๒๕๕๒ : ๖๑) จากสูตร

$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนมาก} - \text{คะแนนน้อย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$
$$\text{แทนค่า}$$
$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{5}{5 - 1} = ๐.๘๐$$

จากนั้นนำค่าที่คำนวณได้คือ ๐.๘๐ ไปแบ่งคะแนนการจัดระดับและแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ช่วง ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐-๑๐๐.๐๐)

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐-๘๔.๐๐)

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐-๖๘.๐๐)

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐-๕๒.๐๐)

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐-๓๖.๐๐)

ตอนที่ ๓ คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพประชาชนตำบลไรโคกขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๕.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยหัวหน้าผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างและทีมผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าผู้วิจัยสรุปผลการประเมิน

การสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนตำบลไรโคกที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประชาชนในครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และจดบันทึก

๖.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

๗.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑.ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก รวม ๖ ด้าน ได้แก่ ส่วนกระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น จำนวน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น และคุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจด้านคุณภาพของการบริการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น และด้าน ความคุ้มค่าของภารกิจ

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เสนอผลการประเมินเป็นตารางและความเรียง จำแนกออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ที่มีต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แต่ละด้าน

ตอนที่ ๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ที่มีต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แต่ละด้าน

ตอนที่ ๔ ผลการประเมินความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ คน ครัวเรือน มีผลการศึกษาดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ ชาย	๕๑๗	๕๕.๕๗
หญิง	๔๑๕	๔๔.๕๓
รวม	๙๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๑ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ ครัวเรือน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๗ และเพศหญิงจำนวน ๔๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๓

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๐.๕๓
๒๐ - ๒๙ ปี	๒๔	๒.๕๗
๓๐ - ๓๙ ปี	๙๕	๑๐.๑๙
๔๐ - ๔๙ ปี	๒๔๗	๒๖.๕๐
๕๐ - ๕๙	๒๔๙	๒๖.๗๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑๒	๓๓.๔๗
รวม	๙๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๒ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ คน ครัวเรือน ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๗ รองลงมา มีอายุ ระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๑ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ อายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๙ อายุ ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๗ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา ประถมศึกษา	๕๑๙	๕๕.๖๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘๕	๑๙.๘๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๐๐	๑๐.๗๒
ปวช.	๓๓	๓.๕๔
ปวส./อนุปริญญา	๓๓	๓.๕๔
ปริญญาตรี	๖๒	๖.๖๕
รวม	๙๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๓ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ คน ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาเฉลี่ยมากที่สุด ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๘ รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๔ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒ ระดับ ปวช. จำนวน ๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน ๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ รับจ้าง	๑๙๒	๒๐.๖๐
รับราชการ	๖๔	๖.๘๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๙	๓.๑๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๗	๑.๘๒
ประกอบอาชีพส่วนตัว	๘๒	๘.๗๙
แม่บ้าน	๕๔	๕.๗๙
เกษตรกร	๔๙๔	๕๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รวม	๙๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๔ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ ครีวเรือน ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน ๔๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รับจ้าง จำนวน ๑๙๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙ รับราชการ จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖ แม่บ้าน จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๙ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสถานภาพ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม		
เจ้าบ้าน	๑๕๖	๑๖.๗๓
ผู้อาศัย	๗๗๖	๘๓.๒๖
รวม	๙๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๔ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ ครีวเรือน ส่วนใหญ่สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อาศัย จำนวน ๗๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๖ และเจ้าบ้านจำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๓ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการลงพื้นที่สำรวจเยี่ยมบ้านยามเย็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีผลการประเมิน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) เมื่อแยกเป็นรายด้าน ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔-๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๑	๐.๕๘๗	พึงพอใจมากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๒	๐.๕๖๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๔	๐.๕๖๘	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๔๗	๐.๖๒๒	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒. คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๕	๐.๖๐๗	พึงพอใจมากที่สุด
๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๖๔	๐.๕๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๒. คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๐	๐.๖๖๖	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๕๒	๐.๖๔๕	พึงพอใจมาก
รวม ๖ ด้าน	๔.๕๓	๐.๖๐๒	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) เมื่อแยกเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๕๗$) ตามลำดับ

คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$) แยกเป็นรายด้านปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) รองลงมาเป็นด้านความคุ้มค่าของภารกิจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$) และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๕๐$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๑	๐.๕๘๗	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๒	๐.๕๖๙	พึงพอใจมากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์โครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างชัดเจน และทั่วถึง	๔.๕๘	๐.๕๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๖๐๙	พึงพอใจมาก
๓. มีแบบฟอร์มให้ประชาชนได้กรอกข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน สมบูรณ์	๔.๖๒	๐.๕๐๗	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
๔. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เยี่ยมยามเย็นของแต่ละครัวเรือนมีความโปร่งใส เท่าเทียม ชัดเจน ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	๔.๔๒	๐.๖๖๒	พึงพอใจมาก
๕. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	๔.๕๑	๐.๕๕๗	พึงพอใจมากที่สุด
๖. มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนความเป็นจริง	๔.๕๑	๐.๕๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
ตอนที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๔	๐.๕๖๘	พึงพอใจมากที่สุด
๑. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม	๔.๖๓	๐.๕๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม อภัยคดียดี	๔.๔๗	๐.๖๐๕	พึงพอใจมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและชี้แจงได้ชัดเจนทุกขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๗๗	พึงพอใจมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๖	๐.๖๒๖	พึงพอใจมาก
ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น (ต่อ)			
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ และบริการเป็นอย่างดี	๔.๕๘	๐.๕๑๖	พึงพอใจมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และไม่เรียกผลประโยชน์	๔.๖๑	๐.๕๕๕	พึงพอใจมากที่สุด
ตอนที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น	๔.๔๗	๐.๖๒๒	พึงพอใจมาก
๑. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๕๔๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์กำหนดการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ ประกาศ หอกระจายข่าว โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือline อย่างชัดเจน	๔.๓๕	๐.๗๐๑	พึงพอใจมาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง	๔.๕๕	๐.๖๒๐	พึงพอใจมากที่สุด
ส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๕	๐.๖๐๗	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๔ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๖๔	๐.๕๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๑. มีการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๘	๐.๕๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๒. มีการลงพื้นที่สำรวจตามโครงการเยี่ยมยามเย็นได้ครบตามจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ ไม่มีตกค้าง	๔.๕๒	๐.๕๘๓	พึงพอใจมาก
๓. การเยี่ยมบ้านยามเย็นทำให้ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข	๔.๖๔	๐.๕๒๔	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ ๕ คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น	๔.๕๐	๐.๖๖๖	พึงพอใจมากที่สุด
๑. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาและความต้องการ	๔.๔๑	๐.๖๖๔	พึงพอใจมากที่สุด
๒. บันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความเป็นจริง	๔.๕๒	๐.๖๑๘	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น	๔.๕๗	๐.๗๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
ตอนที่ ๖ ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๕๒	๐.๖๔๕	พึงพอใจมากที่สุด
๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นมีความเหมาะสมกับจำนวนครัวเรือน	๔.๖๙	๐.๖๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๒. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูล หรือการให้ข้อมูล คำปรึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความต้องการของประชาชน	๔.๑๖	๐.๗๗๙	พึงพอใจมาก
๓. การลงพื้นที่ดำเนินโครงการ ดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามกำหนดระยะเวลา	๔.๕๖	๐.๖๖๙	พึงพอใจมากที่สุด
๔. สามารถนำปัญหา หรือความต้องการของประชาชนมาดำเนินการแก้ไขได้	๔.๔๒	๐.๖๖๙	พึงพอใจมาก
๕. สามารถลดปัญหา หรือข้อร้องเรียนของประชาชนได้	๔.๕๖	๐.๖๖๖	พึงพอใจมากที่สุด
๖. ท่านต้องการให้มีการเยี่ยมบ้านยามเย็นทุกปี	๔.๔๓	๐.๖๒๔	พึงพอใจมาก
๗. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นมีประโยชน์ต่อท่าน	๔.๘๘	๐.๔๖๐	พึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	๔.๕๓	๐.๖๐๒	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้านพบว่า

ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในส่วนกระบวนการรวม ๓ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๓ ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๕๒) โดยมีความพึงพอใจในการมีแบบฟอร์มให้ประชาชนได้กรอกข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ มากที่สุด (\bar{X} = ๔.๖๒)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๕๔) โดยมีความพึงพอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม มากที่สุด (\bar{X} = ๔.๖๒)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยม ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗$) โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยมเป็นอย่างดี และทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๔$)

ส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม

ผลการประเมินคุณภาพการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ๓ ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ มีความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ ผลการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยมได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๘$)

ด้านคุณภาพของบริการ ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๕๐$) โดยท่านมีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยมมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$)

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๕๒$) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเยี่ยมมีประโยชน์ต่อท่าน มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๘$)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ควรพิจารณาเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตำบลไรโคก ดังนี้

๑. แก้ปัญหา ซ่อมแซม ถนนในพื้นที่ตำบลไรโคก
๒. แก้ปัญหาเรื่องขยะในตำบล
๓. จัดกิจกรรมวันสำคัญ ต่างๆ เช่น วันแม่แห่งชาติ วันพ่อแห่งชาติ วันเด็ก เป็นต้น
๔. แก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อการเกษตร
๕. แก้ไขปัญหาน้ำประปาของตำบลไรโคก
๖. ปรับปรุงคุณภาพชีวิตด้านผู้สูงอายุ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคก ต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกต่อการดำเนินงานโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ๓. เพื่อสร้างฐานข้อมูลพื้นฐานรายครัวเรือน ประกอบการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน แผนพัฒนาท้องถิ่น และใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะตลอดจนการให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง ในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนของครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ ตัวอย่าง ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๕ แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นตัวแทนของครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก สรุปผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน ในเขตพื้นที่ตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๓๒ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๔๗ มีอายุ ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๓.๔๗ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๕.๖๘ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๓ และมีสถานะภาพเป็นผู้อาศัย ร้อยละ ๘๓.๒๖

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน พบว่าประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยมขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ มีผลการประเมิน ๖ ด้านในภาพรวม ดังนี้

ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

การประเมินผลกระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ จำแนกเป็น

๑. ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐

ส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

การประเมินผลคุณภาพโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ จำแนกเป็น

๑. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑
๒. คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๔
๓. ความคุ้มค่าของภารกิจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๗

จำแนกผลการประเมินเป็นรายข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘ จำแนกเป็น

๑. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์โครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น อย่างชัดเจน และทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒
๒. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างชัดเจนและเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒
๓. มีแบบฟอร์มให้ประชาชนได้กรอกข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๖
๔. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เยี่ยมบ้านยามเย็นของแต่ละครัวเรือนมีความโปร่งใส เท่าเทียมชัดเจน ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑
๕. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒
๖. มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนความเป็นจริงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๗

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔ จำแนกเป็น

๑. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิษาศัยดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๘

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและชี้แจงได้ชัดเจนทุกชั้นตอนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๕

๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคและไม่เลิกปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๖

๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ และบริการเป็นอย่างดีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒

๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และไม่เรียกผลประโยชน์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ จำแนกเป็น

๑. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๑

๒. มีการประชาสัมพันธ์กำหนดการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ ประกาศ หอกระจายข่าว โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือline อย่างชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๑

๓. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑

ส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ จำแนกเป็น

ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ จำแนกเป็น

๑. มีการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๗๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙

๒. มีการลงพื้นที่สำรวจตามโครงการเยี่ยมยามเย็นได้ครบตามจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ไม่มีตกค้างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๕

๓. การเยี่ยมบ้านยามเย็นทำให้ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไขมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐

คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๔ จำแนกเป็น

๑. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหา และความต้องการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙

๒. บันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความเป็นจริงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๗ จำแนกเป็น

๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นมีความเหมาะสมกับจำนวนครัวเรือน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๒. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลหรือการให้ข้อมูล คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความต้องการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๑๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๖

๓. การลงพื้นที่ดำเนินโครงการ ดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามกำหนดระยะเวลา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

๔. สามารถนำปัญหา หรือความต้องการของประชาชนมาดำเนินการแก้ไขได้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑

๕. สามารถลดปัญหา หรือข้อร้องเรียนของประชาชนได้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖

๖. ท่านต้องการให้มีการเยี่ยมบ้านยามเย็นทุกปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = ๔.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๖

๗. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นมีประโยชน์ต่อท่าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๘๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙

สรุปผลการศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ โดยมีความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มากที่สุด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ รองลงมา มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ภาระงานการจัดการจ่ายเบี้ยยังชีพพึงพอใจมากที่สุด (\bar{x} = ๔.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุดแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และการให้ความสำคัญของผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ลงพื้นที่ในการสำรวจ โครงการการเยี่ยมบ้านยามเย็นด้วยจรรยาบรรณจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ทำให้ประชาชนตำบลไรโคกเกิดความพึงพอใจในการเยี่ยมบ้านยามเย็น การติดต่อกันภายในสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกันเป็นอย่างดี มีหน่วยเคลื่อนที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำชุมชนและภาคีเครือข่าย ให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกทุกคน มีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน จากความพึงพอใจของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น ดังกล่าว ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประสิทธิภาพ คุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจ มีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ส่งผลให้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ควรพิจารณาเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตำบลไรโคก ดังนี้

๑. แก้ปัญหา ซ่อมแซม ถนนในพื้นที่ตำบลไรโคก
๒. แก้ปัญหาเรื่องขยะในตำบล
๓. จัดกิจกรรมวันสำคัญ ต่างๆ
๔. แก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อการเกษตร
๕. แก้ไขปัญหาน้ำประปาของตำบลไรโคก
๖. ปรับปรุงคุณภาพชีวิตด้านผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

Netway. (๒๐๒๑).ใครก็สร้างแบบฟอร์มเองได้ด้วย Google Forms สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕//////// จาก <https://netway.co.th/kb/blog/google-workspace-forms>

สถาบันการพลศึกษา.(๒๐๒๐).การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕//////// จาก <https://sites.google.com/site/wichakarwicaythangkarsuksa/khea-su-bth-reiyn>

อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ . (๒๕๖๑).การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕//////// จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาาระบบราชการไทย. ความหมายของนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) [ออนไลน์] ค้นคืนจาก <http://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=๑&mn=๓>

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ) [ออนไลน์] ค้นคืนจาก <http://kalai.exteen.com/๒๐๐๕๑๑๒๑/entry>

นางสาวมูทิตา สร้อยเพชร และนางสาวพรพรรณ บัวทอง .แนวคิด-ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ ////////// จาก <https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/๒๐๒๑/๖๐๑/>

prasert rk .ทฤษฎีความพึงพอใจ สืบค้น ๒๔ เมษายน ๒๕๖๕//////// จาก <https://www.gotoknow.org/posts/๔๙๒๐๐๐>

ภาคผนวก



ชุดที่

สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

แบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยี่ยมบ้านเยี่ยม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่มีคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่าน

๑. เพศ

() ๑. ชาย () ๒. หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐-๒๙ ปี () ๓๐-๓๙ ปี
() ๔๐-๔๙ ปี () ๕๐-๕๙ ปี () ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

() ต่ำกว่าประถมศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

() รับจ้าง () รับราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว () แม่บ้าน
() เกษตรกร () นักเรียน/นักศึกษา

๕. การอยู่อาศัยในชุมชน

บ้านเลขที่

() หมู่ที่ ๑ () หมู่ที่ ๒ () หมู่ที่ ๓
() หมู่ที่ ๔ () หมู่ที่ ๕ () หมู่ที่ ๖

๖. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

() เจ้าบ้าน () ผู้อาศัย () อื่นๆ

ตอนที่ ๒ : คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

- | | |
|---------|------------------------------------|
| ๕ คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ๔ คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก |
| ๓ คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| ๒ คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย |
| ๑ คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ส่วนที่ ๑ กระบวนการโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น					
ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการเยี่ยมบ้านยามเย็น					
๑. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์โครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น อย่างชัดเจน และทั่วถึง					
๒. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นอย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๓. มีแบบฟอร์มให้ประชาชนได้กรอกข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
๔. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เยี่ยมยามเย็นของแต่ละครัวเรือนมีความ โปร่งใส เท่าเทียม ชัดเจน ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน					
๕. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น อย่างอิสระ					
๖. มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนความเป็นจริง					
ตอนที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็น					
๑. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิยาศยดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและชี้แจงได้ชัดเจนทุกขั้นตอน					
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ และบริการเป็นอย่างดี					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และไม่เรียกผลประโยชน์					
ตอนที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น					
๑. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๒. มีการประชาสัมพันธ์กำหนดการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ ประกาศ หอกระจายข่าว โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือline อย่างชัดเจน					
๓. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็นอย่างต่อเนื่อง และ ทั่วถึง					

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ส่วนที่ ๒ คุณภาพของโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น					
ด้านที่ ๔ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					
๑. มีการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. มีการลงพื้นที่สำรวจตามโครงการเยี่ยมยามเย็นได้ครบตามจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ ไม่มีตกค้าง					
๓. การเยี่ยมบ้านยามเย็นทำให้ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข					
ตอนที่ ๕ คุณภาพของการบริหารโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น					
๑. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหา แเบะความต้องการ					
๒. บันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความเป็นจริง					
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็น					
ตอนที่ ๖ ความคุ้มค่าของภารกิจ					
๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการลงพื้นที่เยี่ยมยามเย็นมีความเหมาะสมกับจำนวนครัวเรือน					
๒. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูล หรือการให้ข้อมูล คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความต้องการของประชาชน					
๓. การลงพื้นที่ดำเนินโครงการ ดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามกำหนดระยะเวลา					
๔. สามารถนำปัญหา หรือความต้องการของประชาชนมาดำเนินการแก้ไขได้					
๕. สามารถลดปัญหา หรือข้อร้องเรียนของประชาชนได้					
๖. ท่านต้องการให้มีการเยี่ยมบ้านยามเย็นทุกปี					
๗. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านยามเย็นมีประโยชน์ต่อท่าน					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี