

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินงานของหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องเน้นงานด้านการบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและพึงพอใจให้มากขึ้น เพราะจะมีผลในด้านการเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)

ดังนั้น เพื่อให้เป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ สิ่งสำคัญคือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง การบริการจากภาครัฐนับเป็นกระบวนการสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่ภาครัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550, หน้า 22) และองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นส่วนราชการในพื้นที่ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี และบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยมีประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมิน ผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 และมาตร 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดวาง งบประมาณการใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ใน

การจัดการบริการสาธารณะตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 จำนวน 3 มาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 ซึ่งหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำตาม มาตรา 67 ส่วนมาตรา 68 หากองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชน เพราะกฎหมายไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตามมาตรา 66 และภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมี หน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 67 ประกอบด้วย 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลป จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ส่วนมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และ การเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มี และบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของ ราษฎร 8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาผลประโยชน์จาก ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการ พาณิชยกรรม 12) การท่องเที่ยว และ 13) การผังเมือง ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แต่ละ ด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชน ในชุมชน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552)

จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ จึงให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน และเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบล

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้ผู้บริหาร และข้าราชการ ประจําในองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุง ทั้งด้านนโยบาย วิธีการ ดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะ นำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นยิ่งขึ้นไป

จากข้อบังคับของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัด เพชรบุรี จึงได้ดำเนินการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นการมีส่วนร่วมด้วยการประเมินความพึงพอใจ อง

ประชาชนด้านต่างๆ จากการดำเนินงานของคณะผู้บริหารและข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผลจากการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการ และข้อบกพร่องต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในงานการให้บริการประชาชนให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณแผ่นดิน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการจัดการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

- 1) **ขอบเขตด้านประชากร** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ
- 2) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจประกอบด้วย 1) การประเมินส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) การประเมินส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต. เป็นกระประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
- 3) **ขอบเขตพื้นที่** ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 6 หมู่บ้าน

## 4. นิยามศัพท์

**องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ทำการบริหารงานตามกฎหมายกำหนด ให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง อบต.มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่กำหนดนโยบายและบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้ เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่ง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น 1) สำนักงานปลัด

2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุข การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

**ภาระหน้าที่** หมายถึง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552) ได้แก่

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต.ตามมาตรา 68

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุง รักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**กระบวนการจัดการ** หมายถึง การบริหารงานการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

**สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

**ช่องทางให้บริการประชาชน** หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้ในการประชาสัมพันธ์กับประชาชน

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพ ของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

**ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ** หมายถึง ผลสำเร็จการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางบวก เกิดการพัฒนา และประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น บริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ มีการจัดรูปแบบการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น ที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ มีผู้รับผิดชอบและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล และต้องจัดระบบเพื่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สามารถให้รางวัลตอบแทนต่อส่วนราชการ พนักงาน หรือบุคลากรของ ท้องถิ่นที่ทำงานมีผลสัมฤทธิ์ ได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น

**ความคุ้มค่าของภารกิจ** หมายถึง การจัดทำแนวทาง แผนงานหรือโครงการพัฒนาและการดำเนินงาน เพื่อให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีที่มีการ คิดวิเคราะห์อย่างจริงจังถึงประโยชน์และผลลัพธ์ ที่ได้จากการดำเนินโครงการ หรือการบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึงความคุ้มค่าทั้งในเชิงการเงินและ เชิงสังคมหรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

**ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึกนึก คิดและทัศนคติที่ประชาชนผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อผลการบริหารงานและคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการตรวจสอบการบริหารจัดการ

**การมีส่วนร่วม** หมายถึง ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานและมีส่วนร่วม ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามมาตรา 287 และมาตรา 287 วรรคสาม ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วม

โดยต้องมีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

**การประเมินผลการปฏิบัติราชการ** หมายถึง การประเมินผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะ มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 จำนวน 3 มาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68

**งานบริการภายในสำนักงาน** หมายถึง งานบริการสาธารณะที่ให้บริการภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

## 5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ได้ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ได้ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่องานการให้บริการสาธารณะจากประชาชน ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่องของงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการให้บริการสาธารณะ ตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ