



รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

นายชัยกร

บางศิริ

นายบุญเลิศ

โพธิ์ขำ

นางสาวถนอมวรรณ

ศรีวงษา

นางรุ่งรัตน์

จรงค์คำ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม



องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับ ความพร้อมขององค์การปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอนรวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพ มาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ รักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้น มีลักษณะเป็น องค์การแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติ บุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม กฎหมาย ต่อมาในปีพ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้ มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่ เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา ข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทน คณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของ ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้ คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด ไม่สู้จะได้ผลสมตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้ เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการ ปกครองตนเองยิ่งขึ้น ในปีพ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด องค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นตามกฎหมายโดยมี ฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัด ในฐานะที่เป็นราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีการ ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบ บริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่ง

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันใน การมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจก บุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้ำ เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งเข้ามามีส่วน สัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับ บริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 -55) นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและ



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยากซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยวิธีการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัทซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วยซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จมีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่



สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จ ในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก



สะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการท้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น

การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบงานที่จะประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม 4 งาน แต่ละงานกำหนดกรอบงาน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านโยธา
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการศึกษา
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณา ในการกำหนดประเด็นตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านโยธา
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการศึกษา



3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 717,201 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.03 จำนวนได้ ตัวอย่าง 1,110 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปี 2564
2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการวิจัยภายใต้แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ นำมาศึกษากับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)
3. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
4. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (strategic lissues)
5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม (อบจ.)
6. ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
8. แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ.2561-2564)
9. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัดศิวิฐ, 2554)

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กรและได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดหวัง (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000 : 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของ



ผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 : 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในสิ่งที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเองและคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997 : 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือเป็นหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”



วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2554)

2.1.2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จาก การที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ



6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิริชวร, 2554)

Gronroos (1990 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไรซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.1.3 เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Othere (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990) ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม



3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.1.4 หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้านับเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่ของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการ



ขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.1.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มาเช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประกาใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

2.1.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย



ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ
ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parauraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่าความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

1. การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของ



กระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2.1.7 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.1.8 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหส์ตี (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ



2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

Good (1973 : 3202) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ



ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตาม ที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับ ปฏิบัติการและผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสอง แตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้นความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งาน มีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความ ร่วมมือกันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วย ความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึก กับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการ ปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดย คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความ พึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดง พฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุ เครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงิน อัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อ



สิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่นลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการ ต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

2.2.4 ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ
2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ
3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2557 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ประเด็น ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ



- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนาและนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติการกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ
5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO: High Performance Organization)

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

1. วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
2. พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ
4. ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ
6. พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
7. เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
8. พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม
4. สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น
6. พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ
8. พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล
2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด



1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและ

กิจการสภา

3. พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง (เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554)

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

แนวทางการพัฒนา

4. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

5. พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

6. ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8. จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน



3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่าย เพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการจัดบริการสาธารณะ
2. พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
3. สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
4. พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
5. พัฒนาและส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
6. พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
7. ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
8. ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม
9. ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข
10. ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต

2.5 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า “อบจ.” ซึ่งในปัจจุบัน อบจ. ถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง ที่มีความเป็นมาและมีวิวัฒนาการการปรับปรุงแก้ไขตลอดตามลำดับ

2.5.1 ความเป็นมา

พ.ศ.2476 ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ.2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน ในปีเดียวกัน ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัดยังมีได้เป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการภูมิภาค

พ.ศ.2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัด



พ.ศ.2485 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและความรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้นโดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัดจึงมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

พ.ศ.2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม กำหนดให้ อบจ. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และโครงสร้างและองค์ประกอบของ อบจ. ใช้มาจนถึง พ.ศ.2540 สำหรับหน้าที่ของ อบจ. ในตอนนั้น กำหนดให้อำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ.2540 ได้มีการตรา พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาใช้บังคับแทน พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 การมี พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์ อบจ. ทั่วประเทศ และผลกระทบจาก พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้พื้นที่ดำเนินงานของ อบจ. ข้อนทับกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ของ อบจ. เป็นต้น

นอกจากนั้น พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารของ อบจ. (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายก อบจ.) มาให้ สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายก อบจ. ขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

2.5.2 โครงสร้าง อบจ. ตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมาย อบจ. ฉบับล่าสุดที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

โครงสร้างและองค์ประกอบของ อบจ. ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่าย นิติบัญญัติ) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

1) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอันประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด

สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- (ก) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- (ข) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- (ค) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- (ง) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
- (จ) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็นรองประธานสภา 2 คน

2) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด



สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายก อบจ. มีอำนาจแต่งตั้งรองนายก อบจ. ตามกฎหมายกำหนด

สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

(ก) ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

(ข) ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

(ค) ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

3) ข้าราชการส่วนจังหวัด

สำหรับเจ้าหน้าที่อื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นได้แก่ ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้าราชการส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การบริหารงานจะแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ได้แก่ ส่วนอำนวยการดูแลกิจการทั่วไปของ อบจ. ส่วนแผนและงบประมาณรับผิดชอบเรื่องแผนและงบประมาณของ อบจ. ส่วนโยธารับผิดชอบทางด้านงานช่างและการก่อสร้างโครงการสาธารณูปโภค ส่วนการคลังดูแลด้านการเงิน การคลังและการเบิกจ่ายเงิน ส่วนกิจการสภา อบจ. รับผิดชอบงานของสภา อบจ.

2.5.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นับตั้งแต่ปี 2540 อบจ.ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบอำนาจหน้าที่ไปจากเดิมโดยจะมีหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งเน้นการประสานงานการพัฒนา ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่ำกว่าภายในจังหวัด

พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อบจ. ไว้ดังนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต อบจ. และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ อบจ. จัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ อบจ. เช่น พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากนี้ อบจ. อาจจัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ อบจ.



อื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้นๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้ อบจ. ปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

อำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ โดยการอนุมัติข้อบัญญัติต่างๆ เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

2.5.4 การบริหารการคลังของ อบจ.

รายได้ของ อบจ.มาจากภาษีชนิดต่าง ๆ ที่ อบจ. เป็นผู้จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่างๆ บางส่วนมาจากภาษีบางชนิดที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บเองแล้วจัดสรรให้ อบจ. ตัวอย่างของภาษีเหล่านี้ที่เรารู้จักดี ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม จัดเก็บโดยกรมสรรพากร ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน จัดเก็บโดยกรมการขนส่งทางบก ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม โดยกรมทรัพยากรธรณี เป็นต้น และบางส่วนมาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาล

นอกจากนี้ พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ยังกำหนดให้ อบจ. มีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บ

1. ภาษีบำรุง อบจ. จากสถานค้าปลีกน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกันและก๊าซปิโตรเลียมไม่เกินลิตรละห้าสตางค์ ยาสูบไม่เกินมวนละห้าสตางค์
2. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง
3. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นจากภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราและใบอนุญาตเล่นการพนันไม่เกินร้อยละสิบ
4. ภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากร กรณีที่ประมวลรัษฎากรเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ ให้ อบจ. เก็บในอัตราร้อยละศูนย์ กรณีที่ประมวลรัษฎากรเก็บในอัตราอื่นให้ อบจ. เก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากร
5. ค่าธรรมเนียมใดๆ จากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่ อบจ. จัดให้มีขึ้นตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เมื่ออบจ.มีรายได้ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่ายซึ่งในระดับประเทศการบริหารงบประมาณแผ่นดินจะกระทำโดยร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่าง พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปีนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาก่อน รัฐบาลจึงจะนำงบประมาณไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศได้ การบริหารงบประมาณของ อบจ. ใช้หลักการเดียวกัน กล่าวคือ ฝ่ายบริหารจะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน ฝ่ายบริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงจะนำเงินงบประมาณไปใช้จ่ายได้

2.5.5 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2540 มีเจตนารมณ์ที่มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในด้านต่างๆ ทั้งด้านโครงสร้างทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ รายได้ การบริหารงานบุคคล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1. รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง (ม. 78)
2. รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชน (ม. 284)
3. การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น (ม. 283)



4. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง
5. การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (ม. 284)
6. ให้มีคณะกรรมการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในรูปแบบไตรภาคี ทำหน้าที่
จัดสรรภาษีอากรและกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจหน้าที่และรายได้เพิ่มขึ้นให้ท้องถิ่นเป็น
สำคัญ (ม.284)

7. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหาร
ท้องถิ่น และต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ
คราวละ 4 ปี (ม.285)

8. ให้อำนาจราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในท้องถิ่นสามารถถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภา
ท้องถิ่นและสามารถขอให้สภาท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ (ม.286-287)

9. ให้มีคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นในรูปแบบไตรภาคีทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้ง
พนักงานและลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น (ม. 288)

10. เพิ่มอำนาจให้ท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดี
ท้องถิ่น และการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ม.289-290) จากการที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน
ในท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามความเป็นอิสระของท้องถิ่นดังกล่าวก็ยังคงอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความเป็นกลไกหนึ่ง
ของการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลที่จะต้องกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปด้วยความถูกต้องตาม
ที่กฎหมายบัญญัติอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยทั่วไป รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลท้องถิ่นโดย
ผ่านการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ ซึ่งถือเป็นตัวแทนและกลไกสำคัญของรัฐบาลใน
การกำกับดูแลท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และมี
อำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 46 ซึ่งจากบทบัญญัติ
ของกฎหมายดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยพัฒนาท้องถิ่น คือ

1. บทบาทในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมของจังหวัดในรูปของแผนพัฒนาจังหวัด
โดยรวบรวมแผนงานโครงการของหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของจังหวัดที่หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น
แต่ละแห่งเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการเอง เพื่อให้เห็นภาพรวมและทิศทางการพัฒนาจังหวัดลดความซ้ำซ้อน
และมีลำดับความสำคัญของแต่ละงานที่ชัดเจน

2. สนับสนุนในการดำเนินการกิจกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และองค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการได้ จึงต้องให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด
ดำเนินการจัดทำ เช่น สนามกีฬา บ่อบำบัดน้ำเสียรวม เป็นต้น

3. ประสานและดำเนินโครงการพัฒนา ที่มีลักษณะคาบเกี่ยวระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
หลายแห่ง หากแยกดำเนินการจะสิ้นเปลืองงบประมาณหรือส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างท้องถิ่นเอง เช่น
ถนนสายหลักซึ่งผ่านเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่ง สถานที่ทิ้งขยะ สวนสาธารณะ เป็นต้น

การกำกับดูแล เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งและ
เป็นส่วนหนึ่งของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลกลางที่มุ่งกระจาย
อำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีผู้บริหารมาจากเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่หรือโดยความเห็นชอบ



ของสภาท้องถิ่น และดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลผ่านทางจังหวัด การควบคุมกำกับดูแลจึงต้องกระทำเท่าที่จำเป็น ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 กำหนด คือ

1. ระดับกระทรวง โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ หากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อวินิจฉัยสั่งการในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับรายงานมา เช่น วินิจฉัยเกี่ยวกับการยับยั้งการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การเพิกถอนมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัด การสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่ง การยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ระดับจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) และสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับการ กำกับดูแล ตามพระราชบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวแล้วยังมีการกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยและจังหวัดตามระเบียบและหนังสือสั่งการที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย เช่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541 ซึ่งสามารถแยกประเภทการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

- การกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการพัฒนารายได้ท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการเงินการคลังและการงบประมาณท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการตรวจสอบการคลังท้องถิ่น

การกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

กฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กำหนดเรื่องการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้โดยในมาตรา 77 ถึงมาตรา 80 ได้กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกรณีดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ในกรณีนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือสั่งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชี้แจงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือรองนายกองค์การบริหาร



ส่วนจังหวัดปฏิบัติราชการในทางที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือกระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ หรือระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติกรดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราวได้แล้วให้รายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ภายใน 15 วัน นับแต่วันออกคำสั่ง ซึ่งรัฐมนตรีจะต้องวินิจฉัยสั่งการเรื่องดังกล่าว ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้ว่าราชการจังหวัด คำสั่งของรัฐมนตรีในกรณีดังกล่าวให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

3. ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งเพิกถอนมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีข้อบัญญัติได้ในกรณีที่ปรากฏว่ามตินั้นฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ หรือระเบียบข้อบังคับของทางราชการหรือเป็นมติที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยคำสั่งเพิกถอนมติของผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องทำภายใน 30 วัน นับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีมติและจะต้องแสดงเหตุผลของการเพิกถอนมตินั้นไว้ในคำสั่งด้วย แต่อย่างไรก็ตาม หากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันมติเดิมด้วย คะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานการยืนยันมติดังกล่าว และเหตุผลของการเพิกถอนมติของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อรัฐมนตรีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีมติยืนยันมติเดิม ซึ่งรัฐมนตรีจะต้องวินิจฉัยสั่งการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้ว่าราชการจังหวัด

4. ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถดำเนินการสอบสวนนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้หากพบว่านายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติการโดยไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่หรือประพฤติตนฝ่าฝืนความสงบเรียบร้อยของประชาชน ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจใช้วิธีตั้งคณะกรรมการสอบสวนหรือส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการหรือสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินทำการสอบสวนก็ได้ และหากผลการสอบสวนปรากฏว่า นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพฤติการณ์ดังกล่าวจริง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สั่งให้นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่ง คำสั่งของรัฐมนตรีในกรณีนี้ให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

5. ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ ในกรณีที่เห็นว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม คำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของรัฐมนตรีจะต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วย และเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่ภายใน 45 วัน

2.6 ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาค

2.6.1 ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 เห็นชอบให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และให้เสนอร่างยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานในระยะที่ 2 ของรัฐบาล (ปี 2558 - 2559) และกรอบการปฏิรูปในระยะที่ 3 (ปี 2560 เป็นต้นไป) คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ 2 คณะ ได้แก่ (1) คณะอนุกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูป เพื่อจัดทำร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และ (2) คณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวทางการปฏิรูปประเทศเพื่อจัดทำร่างแผนปฏิบัติการตามแนวทางการปฏิรูปประเทศ (Roadmap) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี



คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูปได้ดำเนินการยกร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีกำหนด โดยได้มีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติที่มาจากหลายภาคส่วน ได้แก่ ภาคราชการ ภาคเอกชน ภาคการเมือง และนักวิชาการ รวมถึงได้พิจารณาข้อคิดเห็นจากสภาปฏิรูปแห่งชาติ และความคิดเห็นจากภาคประชาชนมาเป็นข้อมูลในการยกร่างยุทธศาสตร์ชาติด้วย และได้นำเสนอร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ

ในการดำเนินการขั้นต่อไป คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติจะนำเสนอร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและจะได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ก่อนที่จะนำเสนอต่อ สภานิติบัญญัติแห่งชาติให้ความเห็นชอบกรอบยุทธศาสตร์ชาติมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางในการบริหารประเทศภายในเดือนตุลาคม 2559 ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2564) นอกจากนี้หน่วยงานต่างๆ จะได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นแผนระยะ 5 ปี มาถ่ายทอดลงสู่แผนปฏิบัติการระดับกระทรวงและแผนพัฒนารายสาขาในระหว่างที่กลไกการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติตามร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม 2560

2.6.2 สารสำคัญ

1) สภาพแวดล้อม

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วและในหลากหลายมิติทำให้ภูมิทัศน์ของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยก่อให้เกิดโอกาสทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และการเมืองของประเทศไทยแต่ขณะเดียวกันท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ก็มีปัจจัยเสี่ยงและภัยคุกคามที่ต้องบริหารจัดการด้วยความยากลำบากมากขึ้น กระแสนิยมและการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์เศรษฐกิจของโลกได้ส่งผลให้โครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยซึ่งเดิมมีโครงสร้างเศรษฐกิจในระบบ “เกษตรแบบพึ่งตนเอง” ต้องปรับตัวและเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่ “พึ่งพาอุตสาหกรรมและการส่งออก” การพัฒนาในภาคเกษตรล่าช้ากว่าฐานการผลิตอื่นๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้นตามลำดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีปัญหาคอขวดความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ระหว่างภาคการเกษตรกับภาคอุตสาหกรรม และระหว่างสังคมในเมืองและชนบทขยายวงกว้างขึ้น และปัญหาคอขวดความยากจนกระจุกตัวในกลุ่มเกษตรกรรายย่อยและในภาคชนบทรวมทั้งโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ แหล่งทุน และบริการทางสังคม ที่มีคุณภาพสำหรับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลก็มีในวงแคบกว่า ในขณะที่การใช้เทคโนโลยีในภาคอุตสาหกรรมและบริการเองก็นับว่ายังอยู่ในกลุ่มประเทศที่ใช้เทคโนโลยีในระดับกลาง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่สามารถพัฒนาได้เองภายในประเทศต้องนำเข้าจากต่างประเทศโดยรวมประเทศไทยจึงยังใช้วัตถุดิบและแรงงานเข้มข้นในการเป็นจุดแข็งในการแข่งขันและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตนอกจากนั้น ในอีกด้านหนึ่งการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ของโลกและแรงขับเคลื่อนของเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมทั้งความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดของสังคมโลกได้ทำให้เกิดภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ที่ซับซ้อนขึ้น อาทิ การก่อการร้าย โรคระบาด ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่างๆ ขณะที่การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศโลกก็มีความผันผวนรุนแรงขึ้น ซึ่งล้วนแล้วเป็นความเสี่ยงในการดำรงชีวิตของประชาชนการบริหารจัดการทางธุรกิจและการบริหารราชการแผ่นดินของภาครัฐ



นอกจากนั้นในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 กระแสโลกาภิวัตน์ได้ทำให้ภูมิทัศน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจสังคมอุตสาหกรรมมุ่งสู่เศรษฐกิจสังคมดิจิทัล ในขณะที่โอกาสทางเศรษฐกิจขยายเพิ่มขึ้น แต่ช่องว่างทางสังคมก็ยิ่งกว้างขึ้นรวมถึงช่องว่างทางดิจิทัล (digital divide) ถ้าหากไม่สามารถลดลงก็จะยิ่งทำให้ความเหลื่อมล้ำทางรายได้และโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมมีความแตกต่างมากขึ้น ประกอบกับในอนาคต 20 ปีข้างหน้าสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ เจ็อนไขภายนอกที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ได้แก่ กระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความเสี่ยงและท้าทายต่อการปรับตัวมากขึ้นจากการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีและรวดเร็วของคน เงินทุน ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และเทคโนโลยี และสินค้าและบริการ ขณะเดียวกันการรวมกลุ่มเศรษฐกิจในภูมิภาคนำไปสู่ความเชื่อมโยงทุกระบบในขณะที่ศูนย์รวมอำนาจทางเศรษฐกิจโลกเคลื่อนย้ายมาสู่เอเชียภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจโลกซึ่งในช่วงระยะ 10 ปีข้างหน้าจะยังคงได้รับผลกระทบจากปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งปัญหาต่อเนื่องจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจโลกในช่วงปี 2551 – 2552 และวิกฤติการณ์ในกลุ่มประเทศยูโรโซนที่ทำให้ระดับหนี้สาธารณะในประเทศต่างๆ เพิ่มสูงขึ้น และกลายเป็นความเสี่ยงต่อความยั่งยืนทางการคลัง ขณะที่จะมีผลพวงต่อเนื่องจากการดำเนินมาตรการขยายปริมาณเงินขนาดใหญ่ในสหรัฐฯ ยุโรป และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นความเสี่ยงให้เกิดภาวะเงินเฟ้อได้เมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัวเต็มที่รวมทั้งอาจจะมีผลจากความผันผวนของการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ นอกจากนี้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่จุดอิ่มตัวมากขึ้น ขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพการผลิตของโลกเพิ่มขึ้นขนานใหญ่และเป็นวงกว้าง เช่นที่เคยเกิดขึ้นในช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรมยังไม่มีแนวโน้มการก่อตัวที่ชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มของการพัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเปิดโอกาสสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว เศรษฐกิจโลกในช่วง 10 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มที่จะขยายตัวต่ำกว่าเฉลี่ยร้อยละ 5.1 ในช่วง 5 ปีก่อนวิกฤติเศรษฐกิจโลก (2546 – 2550) สถานการณ์ที่ตลาดโลกขยายตัวช้าแต่ประเทศต่าง ๆ ขยายกำลังการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพการผลิตการแข่งขันในตลาดโลกจะมีความรุนแรงขึ้น ขณะเดียวกันการลดลงของประชากรไทยในระยะ 10-15 ปี ข้างหน้านี้ จะทำให้ขนาดของตลาดในประเทศขยายตัวช้าลงเจ็อนไขดังกล่าวเป็นความเสี่ยงสำหรับอนาคตของเศรษฐกิจไทยในระยะยาว หากประเทศไทยไม่เร่งปรับโครงสร้างเพื่อแก้ปัญหาจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้สัมฤทธิ์ผล

ในด้านความมั่นคงของโลกก็กำลังก้าวเข้าสู่ช่วงเปลี่ยนผ่านที่สำคัญจากการปรับดุลอำนาจของสหรัฐฯ เพื่อพยายามคงบทบาทผู้นำโลกและเพื่อค่านิยมและบทบาทของจีนและรัสเซียที่เพิ่มมากขึ้นในเอเชียและยุโรปนั้น น่าจะมีผลทำให้บรรยากาศด้านความมั่นคงของโลกในช่วงปี 2560 – ปี 2579 มีลักษณะผสมผสานกันทั้งความร่วมมือและความขัดแย้ง โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยผลประโยชน์แห่งชาติทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดนโยบายของประเทศและกลุ่มประเทศ สำหรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วจะเป็นเจ็อนไขสำคัญสำหรับอนาคตของโลกและประเทศไทยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เป็นอัจฉริยะจะกระทบการดำรงชีวิตของคนและทำให้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ รวมทั้งเกิดการเชื่อมต่อและการบรรจบกันของเทคโนโลยีก้าวหน้าอุตสาหกรรม และผลิตภัณฑ์ ซึ่งประเทศไทยจะต้องลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์และการวิจัยให้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เจ็อนไขการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่กดดันให้ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนไปสู่สังคมสีเขียวโดยการพัฒนาและนาเทคโนโลยีสีเขียวมาใช้ก็จะมีส่วนสำคัญ และช่วยแก้ปัญหาการลดลงของทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งน้ำมัน ซึ่งแม้ราคาจะลดลงแต่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม จึงต้องผลักดันให้มุ่งสู่การผลิตพลังงานทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งพืชพลังงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางอาหารของโลก



นอกจากนั้น ยังมีข้อจำกัดและความเสี่ยงสำคัญจากการเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกและภาวะภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงผันผวนและภาวะโลกร้อน ทั้งนี้โครงสร้างประชากรโลกที่เข้าสู่สังคมสูงวัย แม้จะส่งผลให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ แต่มีความเสี่ยงให้เกิดการแย่งชิงแรงงานและเงินทุน รวมทั้งมีแรงกดดันต่อการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการและสาธารณสุขเพิ่มขึ้นในหลาย ๆ ประเทศกลายเป็นความเสี่ยงด้านการคลังที่สำคัญสำหรับภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ผันผวนก่อให้เกิดภัยธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นนั้น กัดดันให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ การดำรงชีวิต การผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ในขณะที่ความพยายามในการกระจายความเจริญและการพัฒนาให้มีความทั่วถึงมากขึ้น ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความเป็นเมืองเติบโตอย่างต่อเนื่องตามมาด้วยการ

มีข้อกำหนดของรูปแบบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้พื้นที่ และความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การยึดถือหลักการบริหารจัดการที่ดีทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การใช้ระบบประชาธิปไตย และการปฏิบัติให้เป็นไปตามสิทธิมนุษยชนจะเข้มข้นมากขึ้น

สำหรับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายในประเทศไทยนั้น ผลของการพัฒนาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันทำให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นตามลำดับ โดยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศระดับรายได้ปานกลางมาตั้งแต่ปี 2531 และได้ขยับสูงขึ้นมาอยู่ในกลุ่มบนของกลุ่มประเทศระดับรายได้ปานกลางตั้งแต่ปี 2553 และล่าสุดในปี 2557 รายได้ประชาชาติต่อหัวเพิ่มขึ้นเป็น 5,7392 ดอลลาร์ สหรัฐ. ต่อปีฐานการผลิตและบริการหลากหลายขึ้น ฐานการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมใหญ่ขึ้นมาก หลายสาขาการผลิตและบริการสามารถแข่งขันและมีส่วนแบ่งในตลาดโลกสูงขึ้นและสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศในระดับสูง อาทิ กลุ่มยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมอาหาร สินค้าเกษตร การท่องเที่ยว และบริการด้านสุขภาพ ฐานเศรษฐกิจที่ใหญ่ขึ้นส่งผลให้การจ้างงานเพิ่มขึ้นเป็น 38.1 ล้านคนจากประชากรวัยแรงงาน 38.6 ล้านคน อัตราการว่างงานเฉลี่ยไม่ถึงร้อยละ 1 ปัญหาความยากจนจึงลดลงตามลำดับจากร้อยละ 20.0 ในปี 2550 เป็นร้อยละ 10.9 ในปี 2556 คุณภาพชีวิตดีขึ้นในทุกระดับโอกาสการได้รับการศึกษาบริการสาธารณสุข บริการสาธารณะและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ และการคุ้มครองทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ มีความครอบคลุมและมีคุณภาพดีขึ้นตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันประเทศไทยก็มีความเป็นสากลมากขึ้น ความร่วมมือระหว่างประเทศไทยกับนานาชาติทั้งในรูปของทวิภาคีและพหุภาคีเพื่อเป็นกลไกและช่องทางในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศก็มีความก้าวหน้าไปมาก รวมทั้งกรอบความร่วมมือที่ช่วยทำให้ประเทศไทยสามารถยกระดับมาตรฐานต่าง ๆ ไปสู่ระดับสากลก็มีความคืบหน้ามากขึ้น

นอกจากนั้น ประสบการณ์ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินในปี 2540 – 2541 ได้ส่งผลให้ภาครัฐและภาคเอกชนปรับตัวในการบริหารความเสี่ยงและสร้างภูมิคุ้มกัน ให้ดีขึ้นตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดีอันได้แก่ การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รับผิดชอบและตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบดีขึ้น มีการกำกับดูแลวินัยทางการเงินการคลังที่กำหนดกรอบของความยั่งยืนทางการคลังเป็นแนวปฏิบัติที่ดีขึ้นและฐานะการคลังมีความมั่นคงมากขึ้น และฐานะเงินสำรองระหว่างประเทศอยู่ในระดับสูง มีการปรับปรุงในเรื่องกฎหมายกฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมากขึ้น มีการสร้างความเป็นธรรมให้กับกลุ่มต่าง ๆ สามารถคุ้มครองผู้บริโภคและประชาชนจากการถูกเอาเปรียบได้ดีขึ้น ช่วยสร้างบรรยากาศของการแข่งขันในตลาดและสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้น

แต่ประเทศไทยก็ยังมีจุดอ่อนในเชิงโครงสร้างหลายด้านทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จุดอ่อนสำคัญของประเทศไทยได้แก่ โครงสร้างประชากรสูงอายุมากขึ้นตามลำดับ แต่คุณภาพคนโดยเฉลี่ยยังต่ำและการออมไม่เพียงพอ ประเทศขาดแคลนแรงงานทั้งในกลุ่มทักษะฝีมือสูงและกลุ่มทักษะฝีมือระดับล่างผลิตภาพแรงงานโดยเฉลี่ยยังต่ำทั้งระบบเศรษฐกิจมีผลิตภาพการผลิตรวมต่างต้องอาศัยการเพิ่มปริมาณเป็นแรง



ขับเคลื่อนหลักขณะที่โครงสร้างเศรษฐกิจมีส่วนภาคการค้าระหว่างประเทศต่อขนาดของเศรษฐกิจสูงกว่าเศรษฐกิจภายในประเทศมากจึงมีความอ่อนไหวและผันผวนตามปัจจัยภายนอกเป็นสำคัญฐานการผลิตเกษตรและบริการมีผลผลิตภาพการผลิตต่ำโดยที่การใช้จ่ายความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อการเพิ่มมูลค่ายังมีน้อย การลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาอย่างไม่เพียงพอการวิจัยที่ดำเนินการไปแล้วไม่ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างคุ้มค่าการพัฒนานวัตกรรมมีน้อยสำหรับการดำเนินงานและการบริหารจัดการภาครัฐก็ยังมีขาดการบูรณาการจึงสิ้นเปลืองงบประมาณการดำเนินงานเพื่อพัฒนามักขาดความต่อเนื่อง ประสิทธิภาพต่ำ ขาดความโปร่งใส และขาดความรับผิดชอบขณะที่ปัญหาคอร์รัปชันมีเป็นวงกว้างการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์รวมทั้งการบริหารจัดการน้ำยังไม่เป็นระบบโครงข่ายที่สมบูรณ์และล่าช้า การบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิผล และกฎระเบียบต่าง ๆ ถ้าสมัยไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง คนไทยยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม ไม่เคารพสิทธิผู้อื่นและไม่ยึดผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญขณะที่ความเหลื่อมล้ำและความแตกแยกในสังคมไทยยังเป็นปัญหาที่ทำนายมาก รวมทั้งปัญหาในด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เผชิญกับภาวะขยะล้นเมืองและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงในทุกด้าน

ทั้งนี้ ปัจจัยและเงื่อนไขภายในประเทศที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคตการพัฒนาประเทศไทยที่สำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ในระยะเวลา 20 ปีต่อจากนี้ไปจะมีนัยยะที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ กำลังคนในวัยเด็กและวัยแรงงานจะลดลง ผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ย่อมส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ รูปแบบการใช้จ่ายการลงทุนและการออม ตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ความมั่นคงทางสังคมและคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขณะเดียวกันประเทศไทยก็เผชิญกับข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทั้งด้านแรงงานและทรัพยากรธรรมชาติที่มีนัยยะต่อต้นทุนการผลิตและสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ของประชาชนนอกจากนั้นปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ ก็มีนัยยะต่อการสร้างความสามัคคีสมานฉันท์ในสังคม ข้อจำกัดต่อการยกระดับศักยภาพทุนมนุษย์ ความจำเป็นในการลงทุนเพื่อยกระดับบริการทางสังคมและโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง และการปฏิรูปกฎระเบียบและกฎหมายที่ทำให้เกิดความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ และที่สำคัญเงื่อนไขจำเป็นต้องปรับตัวคือ การแก้ปัญหาความอ่อนแอของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ทำให้จำเป็นต้องเร่งปฏิรูประบอบราชการและการเมืองเพื่อให้เกิดการบริหารราชการที่ดี

โครงสร้างที่เป็นจุดอ่อนและการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใสดังกล่าวจะส่งผลให้ประเทศไทยยังต้องเผชิญกับแรงกดดันและความเสี่ยงมากขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่กระแสโลกาภิวัตน์เข้มข้นขึ้น เป็นโลกไร้พรมแดนอย่างแท้จริง โดยที่การเคลื่อนย้ายของผู้คน สินค้าและบริการ เงินทุน องค์ความรู้เทคโนโลยี ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างเสรี ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดโลกรุนแรงขึ้นโดยที่ประเทศต่าง ๆ เร่งผลักดันการเพิ่มผลิตภาพและการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการแข่งขัน ขณะเดียวกันความเสี่ยงและข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศผันผวนรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจและการดำเนินชีวิตของผู้คนก็เพิ่มขึ้น กฎเกณฑ์และกฎระเบียบของสังคมโลกจึงมีความเข้มงวดมากขึ้นทั้งในเรื่องการปลดปล่อยมลพิษ สิทธิมนุษยชนและกฎระเบียบทางการเงิน เป็นต้นเงื่อนไขต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นแรงกดดันให้ประเทศไทยต้องปรับตัวและมีการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาดมากขึ้น โดยที่การปรับตัวจะต้องหยั่งรากลึกไปถึงการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างเพื่อแก้จุดอ่อนและควบคู่ไปกับการสร้างกลไกเชิงรุกให้จุดแข็งของประเทศเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งหากไม่สามารถแก้ปัญหาและปฏิรูปให้สัมฤทธิ์ผลได้ในระยะ 4 - 5 ปีต่อจากนี้ไป ประเทศไทยจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันรายได้เฉลี่ยของประชาชนจะไม่สามารถยกระดับให้ดีขึ้นได้ คุณภาพคนโดยเฉลี่ยจะยังต่ำและปัญหาความเหลื่อมล้ำจะรุนแรงขึ้นรวมทั้งทรัพยากรจะร่อยหรอเสื่อมโทรมลงไปอีกและในที่สุดการพัฒนาประเทศจะไม่สามารถยั่งยืนไปได้ในระยะยาว



ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติในการที่จะให้ประเทศไทยมีความมั่นคงในทุกด้าน คนในชาติมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่งคั่ง และประเทศสามารถพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้การวิเคราะห์ที่ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดรวมทั้งความเสี่ยงของประเทศจะนำไปสู่การกำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของประเทศที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับร่วมกันในสังคมไทยที่จะส่งผลให้เกิดการผนึกกำลังและระดมทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน การดำเนินการมีบูรณาการและเป็นเอกภาพภายใต้การมองภาพอนาคตของประเทศที่เป็นภาพเดียวกัน

2) วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ทั้งนี้วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องสนองต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่การมีเอกราช อธิปไตย และบูรณาการแห่งเขตอำนาจรัฐ การดำรงอยู่อย่างมั่นคง ยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติการดำรงอยู่อย่างมั่นคงของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่นมีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหารความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติประสานสอดคล้องกัน ด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีไม่เป็นภาระของโลกและสามารถเกื้อกูลประเทศที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจที่ดีต่อยกกว่า

3) ยุทธศาสตร์ชาติ

ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะยาว และกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาวเพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกัน และเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคมทั้งประชาชน เอกชน ประชาสังคมในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือคติพจน์ประจำชาติ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคงเสมอภาคและเป็นธรรมซึ่งยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปีต่อจากนี้ไปจะประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน (4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐโดยมีสาระสำคัญของแต่ละยุทธศาสตร์ สรุปได้ ดังนี้



ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง มีเป้าหมายทั้งในการสร้างเสถียรภาพภายในประเทศและช่วยลดและป้องกันภัยคุกคามจากภายนอก รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในกลุ่มประเทศอาเซียนและประชาคมโลกที่มีต่อประเทศไทย กรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

(1) การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(2) การปฏิรูปกลไกการบริหารประเทศและพัฒนาความมั่นคงทางการเมืองขจัดคอร์รัปชัน สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

(3) การรักษาความมั่นคงภายในและความสงบเรียบร้อยภายใน ตลอดจนการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดนและชายฝั่งทะเล

(4) การพัฒนาระบบ กลไก มาตรการและความร่วมมือระหว่างประเทศทุกระดับ และรักษาคุณภาพความสัมพันธ์กับประเทศมหาอำนาจ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่

(5) การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการผนึกกำลังป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศ

(6) การพัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติและระบบบริหารจัดการภัยพิบัติ รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

(7) การปรับกระบวนการทำงานของกลไกที่เกี่ยวข้องจากแนวตั้งสู่แนวระนาบมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ซึ่งจำเป็นต้องยกระดับผลิตภาพการผลิตและการใช้นวัตกรรมในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในสาขาอุตสาหกรรม เกษตรและบริการ การสร้างความมั่นคงและปลอดภัยด้านอาหาร การเพิ่มขีดความสามารถทางการค้าและการเป็นผู้ประกอบการ รวมทั้งการพัฒนาฐานเศรษฐกิจแห่งอนาคต ทั้งนี้ภายใต้กรอบการปฏิรูปและพัฒนาปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ทุกด้าน อันได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาทุนมนุษย์ และการบริหารจัดการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน กรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

(1) การพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ได้แก่การรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจและสร้างความเชื่อมั่น การส่งเสริมการค้าและการลงทุนที่อยู่บนการแข่งขันที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการพัฒนาประเทศสู่ความเป็นชาติการค้าเพื่อให้ได้ประโยชน์จากห่วงโซ่มูลค่าในภูมิภาค และเป็นการยกระดับไปสู่ส่วนบนของห่วงโซ่มูลค่ามากขึ้น

(2) การพัฒนาภาคการผลิตและบริการ บนฐานของการพัฒนานวัตกรรมและมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการใช้ดิจิทัลและการค้าที่เข้มข้นเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและขยายกิจกรรมการผลิตและบริการ โดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับโลกและในระดับภูมิภาคในอุตสาหกรรมหลายสาขาและในภาคบริการที่หลากหลายตามรูปแบบการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนไป รวมทั้งเป็นแหล่งอาหารคุณภาพสะอาดและปลอดภัยของโลก

- ภาคเกษตร โดยเสริมสร้างฐานการผลิตให้เข้มแข็งและยั่งยืน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเกษตรส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยให้ปรับไปสู่การทำเกษตรยั่งยืนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และรวมกลุ่มเกษตรกรในการพัฒนาอาชีพที่เข้มแข็ง และการพัฒนาสินค้าเกษตรที่มีศักยภาพและอาหารคุณภาพ สะอาด และปลอดภัย

- ภาคอุตสาหกรรม โดยพัฒนาอุตสาหกรรมศักยภาพ ยกกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรม



ปัจจุบันที่มีศักยภาพสูง และพัฒนาอุตสาหกรรมอนาคตที่มีศักยภาพ โดยการใช้ดิจิทัลและการค้ามาเพิ่มมูลค่า และยกระดับห่วงโซ่มูลค่าในระดับสูงขึ้น

- ภาคบริการ โดยขยายฐานการบริการให้มีความหลากหลาย มีความเป็นเลิศและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการยกระดับบริการที่เป็นฐานรายได้เดิม เช่น การท่องเที่ยว และพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ ธุรกิจบริการด้านการเงินและธุรกิจบริการที่มีศักยภาพอื่นๆ เป็นต้น

(3) การพัฒนาผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ยกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สู่สากล และพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและสถาบันเกษตรกร

(4) การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมืองพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน และพัฒนาระบบเมืองศูนย์กลางความเจริญ จัดระบบผังเมืองที่มีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วม มีการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองและโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับศักยภาพ

(5) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านการขนส่ง ด้านพลังงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการวิจัยและพัฒนา

(6) การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลกสร้างความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนากับนานาประเทศ ส่งเสริมความร่วมมือกับนานาชาติในการสร้างความมั่นคงด้านต่าง ๆ เพิ่มบทบาทของไทยในองค์กรระหว่างประเทศ รวมถึงสร้างองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน เพื่อพัฒนาคนและสังคมไทยให้เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของประเทศมีความพร้อมทางกาย ใจ สติปัญญา มีความเป็นสากล มีทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล มีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย มีคุณธรรมจริยธรรม รู้คุณค่าความเป็นไทยมีครอบครัวที่มั่นคงกรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

- (1) การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิตให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ
- (2) การยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ เท่าเทียม และทั่วถึง
- (3) การปลูกฝังระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรมค่านิยมที่พึงประสงค์
- (4) การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาวะที่ดี
- (5) การสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทยเสริมสร้างบทบาทของสถาบันครอบครัว

ในการบ่มเพาะจิตใจให้เข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม เพื่อเร่งกระจายโอกาสการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้ทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำไปสู่สังคมที่เสมอภาคและเป็นธรรม กรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

- (1) การสร้างความมั่นคงและการลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
- (2) การพัฒนาระบบบริการและระบบบริหารจัดการสุขภาพ
- (3) การสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตในสังคมสูงวัย
- (4) การสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคมทุนทางวัฒนธรรมและความเข้มแข็งของ

ชุมชน

- (5) การพัฒนาการสื่อสารมวลชนให้เป็นกลไกในการสนับสนุนการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเร่งอนุรักษ์ฟื้นฟูและสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติ และมีความมั่นคงด้านน้ำ รวมทั้งมีความสามารถในการ



ป้องกันผลกระทบและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติธรรมชาติ และพัฒนาผู้การ เป็นสังคมสีเขียว กรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

- (1) การจัดระบบอนุรักษ์ พื้ฟูและป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
- (2) การวางระบบบริหารจัดการน้ำให้มีประสิทธิภาพทั้ง 25 ลุ่มน้ำ เน้นการปรับระบบ

การบริหารจัดการอุทกภัยอย่างบูรณาการ

- (3) การพัฒนาและใช้พลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (4) การพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศและเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (5) การร่วมลดปัญหาโลกร้อนและปรับตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงสภาพ

ภูมิอากาศ

- (6) การใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์และนโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมี ขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระจายบทบาทภารกิจไปสู่ ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาลกรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

- (1) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม
- (2) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
- (3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
- (4) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (5) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
- (6) การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- (7) การปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ

4) กลไกการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ชาติจะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาประเทศเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ แผนเฉพาะด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ แผนปฏิบัติการในระดับกระทรวงและในระดับพื้นที่ ให้มีความสอดคล้องกันตามห้วงเวลานอกจากนี้ยุทธศาสตร์ ชาติจะใช้เป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ ของประเทศเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างมี เอกภาพให้บรรลุเป้าหมายโดยจะต้องอาศัยการประสานความร่วมมือจากหลายภาคส่วนภายใต้ระบบประชารัฐ คือ ความร่วมมือของภาครัฐภาคเอกชนภาคประชาชนและประชาสังคม ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทยจะได้มีการกำหนดเกี่ยวกับบทบาทของยุทธศาสตร์ชาติและแนวทางในการนำยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การ ปฏิบัติ เพื่อที่ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ จะสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและบูรณาการ

5) ปัจจัยความสำเร็จของยุทธศาสตร์ชาติ

สาระของยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายและภาพใน อนาคตของประเทศที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ และยอมรับเป็นเจ้าของร่วมกันสามารถถ่ายทอดเป้าหมาย ของยุทธศาสตร์ชาติ สู่เป้าหมายเฉพาะด้านต่าง ๆ ตามระยะเวลาเป็นช่วง ๆ ของหน่วยงานปฏิบัติได้ และมีการ กำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้

ระบบและกฎหมาย มีกฎหมายรองรับ มีกลไกเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ชาติไปปฏิบัติ รวมทั้งกรอบกฎหมายด้านการจัดสรร



งบประมาณ ให้สามารถระดมทรัพยากรเพื่อผลักดันขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีบูรณาการ และกรอบกฎหมายที่จะกำหนดให้การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติมีความต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบในทุกระดับ

กลไกสู่การปฏิบัติ มีกลไกที่สอดรับ/สอดคล้องตั้งแต่ระดับการจัดทายุทธศาสตร์ การนำไปสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล รวมทั้งมีกลไกในการกำกับดูแล บริหารจัดการและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและหน่วยงานปฏิบัติจะต้องมีความเข้าใจ สามารถกำหนดแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ

2.7 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

สถานะของประเทศ

2.7.1 ด้านเศรษฐกิจ

1) 3 ปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 เริ่มแสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ แม้ว่าเศรษฐกิจของไทยในระยะที่ผ่านมา (ยกเว้นช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ปี 2540-2541) จะขยายตัวได้ดีเฉลี่ยประมาณร้อยละ 5 ต่อปี จนทำให้รายได้ประชาชาติต่อหัว (GNP Per Capita) ในปี 2557 มาอยู่ที่ประมาณ 196,240 บาท หรือประมาณ 6,041 ดอลลาร์ สหรัฐ ต่อคนต่อปี ซึ่งทำให้ประเทศไทยได้ขยับฐานะขึ้นมาเป็นประเทศรายได้ปานกลางชั้นสูง (Upper Middle Income Country) แต่ในระยะ 8 ปีที่ผ่านมาการขยายตัวทางเศรษฐกิจชะลอตัวลงและมีความผันผวน โดยขยายตัวเฉลี่ยเพียงร้อยละ 3.2 ชะลอจากร้อยละ 5.7 ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ซึ่งต่ำกว่าศักยภาพของระบบเศรษฐกิจและต่ำกว่าระดับที่จะทำให้ประเทศไทยหลุดจากกับดักประเทศรายได้ปานกลางในระยะเวลาอันควร โดยสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งมาจากการชะลอตัวของการลงทุนโดยรวมอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จาก สัดส่วนการลงทุนรวมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ลดลงจากร้อยละ 41.3 ในช่วงปี 2534 – 2539 เป็นร้อยละ 25.5 ในช่วงปี 2543 – 2557 นอกจากนี้เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคจะพบว่าอัตราการขยายตัวของการลงทุนของไทยโดยเฉลี่ยในช่วงปี 2543 – 2557 อยู่ที่ประมาณร้อยละ 4.9 ต่ำกว่าสิงคโปร์และมาเลเซียซึ่งมีระดับการพัฒนาที่สูงกว่าไทย

2) การปรับโครงสร้างการผลิตสู่ประเทศรายได้ปานกลางชั้นสูง แต่ความสามารถในการแข่งขันเริ่มลดลง โครงสร้างการผลิตของไทยได้เปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น (สัดส่วนของภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการในปี 2553 ที่ระดับร้อยละ 9.9 25.4 และ 64.7 เป็นร้อยละ 7.2 28.5 และ 64.3 ในปี 2557 ตามลำดับ) โดยภาคอุตสาหกรรมได้มีการสั่งสมองค์ความรู้และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาจากอุตสาหกรรมขั้นปฐมภายใต้การจัดการจัดการของเงินทุนต่างชาติมาเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐาน (Supporting Industry) และอุตสาหกรรมที่มีเทคโนโลยีสูงขึ้นภายใต้เครือข่ายของบริษัทแม่ในต่างชาติและของนักลงทุนไทยที่มีสัดส่วนสูงขึ้นจนประเทศไทยกลายเป็นประเทศรายได้ปานกลางชั้นสูง ขณะเดียวกันก็มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรไปยังภาคอุตสาหกรรมและบริการที่มีประสิทธิภาพการผลิตสูงกว่า ทำให้ผลิตภาพแรงงานในระยะที่ผ่านมายังเพิ่มในระดับที่น่าพอใจแต่การชะลอตัวของกำลังแรงงานและการเพิ่มผลิตภาพการผลิตของกำลังแรงงานเป็นไปอย่างล่าช้า ประกอบกับผลิตภาพการผลิตของปัจจัยการผลิตรวม (Total Factor Productivity : TFP) ที่ลดลงทำให้ความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศในระยะหลังลดลงซึ่งสะท้อนมาที่ปริมาณการส่งออกรวมขยายตัวช้าลงจากร้อยละ 9.7 ต่อปีในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เป็นเฉลี่ยร้อยละ 1.1 ในช่วง 3 ปีของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2557)

3) ผลิตภาพการผลิตของปัจจัยการผลิตรวม (TFP) ยังคงอยู่ในระดับต่ำทำให้ขาดพลังในการขับเคลื่อนการขยายตัวทางเศรษฐกิจให้หลุดพ้นจากการเป็นประเทศรายได้ปานกลาง ซึ่งต้องอาศัยการผลิต



ที่มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมการผลิตที่เป็นของตนเองมากขึ้น แม้ว่าการขยายตัวของผลิตภาพการผลิตรวมในช่วงก่อนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 จะอยู่ในระดับที่น่าพอใจก็ตาม แต่มีแนวโน้มลดลงในระยะ 8 ปี ที่ผ่านมา และยังคงมีความล่าช้าเมื่อเทียบกับประเทศที่เริ่มพัฒนาประเทศในช่วงเวลาเดียวกันและสามารถยกระดับการพัฒนาประเทศเข้าสู่การเป็นประเทศรายได้สูงในช่วงก่อนหน้าทั้งนี้การขยายตัวของผลิตภาพการผลิตรวม ลดลงจากร้อยละ 3.32 ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 เป็นร้อยละ 2.05 ในช่วงครึ่งแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการผลิตเพิ่มการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจ และเพิ่มแรงขับเคลื่อนจากผลิตภาพการผลิตของปัจจัยแรงงาน

4) การลดลงของความแข็งแกร่งด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจจะเป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้าง การรองรับเงื่อนไขในระบบเศรษฐกิจโลก และการดำเนินนโยบายและการบริหารจัดการเศรษฐกิจในอนาคต แม้ว่าเศรษฐกิจไทยจะประสบปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจรุนแรงถึงสองครั้งในปี 2524 และ 2540 แต่การให้ความสำคัญกับการรักษาวินัยทางการเงินและการคลังทำให้เสถียรภาพของเศรษฐกิจไทยอยู่ในเกณฑ์ที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาในระดับใกล้เคียงกันอย่างไรก็ตามเสถียรภาพทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นจุดแข็งของเศรษฐกิจไทยและเอื้ออำนวยต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจมาอย่างต่อเนื่องเริ่มมีสัญญาณที่จะเป็นข้อจำกัดต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะยาวมากขึ้น โดยเฉพาะหนี้สาธารณะซึ่งเพิ่มขึ้นจากเฉลี่ยร้อยละ 37.9 ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 เป็นร้อยละ 42.2 ในช่วง 3 ปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแม้จะอยู่ภายใต้กรอบวินัยทางการคลังแต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากผลของการดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้นในระยะที่ผ่านมาและจะเป็นข้อจำกัดต่อการใช้มาตรการทางการคลังในการกระตุ้นเศรษฐกิจและการพัฒนาศักยภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะต่อไป

5) อันดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมยังปรับตัวดีขึ้นไม่มากนัก เนื่องจากต่างประเทศมีพลังการขับเคลื่อนมากกว่าไทย และประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันที่อยู่ตรงกลางระหว่างประเทศที่มีความได้เปรียบด้านต้นทุนแรงงานและการผลิต และประเทศที่มีความก้าวหน้าและความสามารถในการแข่งขันทางนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ โดยในปี พ.ศ. 2557 WEF (World Economic Forum) ได้จัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยเป็นอันดับที่ 31 จาก 144 ประเทศ และในปี พ.ศ. 2557 IMD (International Institute for Management Development) ได้จัดอันดับไว้ที่ 30 จาก 61 ประเทศชั้นนำ ในขณะที่ผลการวิจัยประเทศที่มีความสะดวกในการเข้าไปประกอบธุรกิจประจำปี 2558 หรือ Ease of Doing Business 2015 ซึ่งดำเนินการโดยธนาคารโลกนั้นประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 26 จาก 189 ประเทศทั่วโลก

6) สถานการณ์การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรมของประเทศได้รับการยกระดับดีขึ้นจากการผนึกกำลังของหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม และเชื่อมโยงให้เกิดความมั่นใจของภาคธุรกิจเอกชน แต่ยังคงอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง โดยในปี 2557 อันดับความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์อยู่ที่ 47 และด้านเทคโนโลยีที่ 44 จาก 61 ประเทศที่จัดอันดับโดย IMD ลดลงเมื่อเทียบกับอันดับที่ 37 และ 43 ตามลำดับในปี 2551 และตลอดช่วงระยะเวลา 14 ปีที่ผ่านมา (2543-2556) ค่าเฉลี่ยการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาต่อ GDP ยังคงอยู่ในระดับร้อยละ 0.17 ต่อ GDP โดยในปี 2556 (ข้อมูลล่าสุด) ประเทศไทยมีการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 0.48 ต่อ GDP โดยเป็นการลงทุนวิจัยและพัฒนาจากภาครัฐประมาณร้อยละ 53 และจากภาคเอกชนประมาณร้อยละ 47 ขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย มีค่าใช้จ่ายเพื่อการวิจัยและพัฒนาอยู่ที่ร้อยละ 4.03, 3.35, 2.79, และ 2.27 ต่อ GDP ในปี 2555 ตามลำดับ ขณะเดียวกันบุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนาของประเทศยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการส่งเสริมการพัฒนา



วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรมในระดับก้าวหน้า โดยในปี 2556 บุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา มีจำนวน 11 คนต่อประชากร 10,000 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศพัฒนาแล้ว ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ระดับ 20-30 คนต่อประชากร 10,000 คน

7) สถานการณ์ด้านโครงสร้างพื้นฐานยังคงมีปัญหาในหลายๆ ด้าน ประกอบด้วยรูปแบบการขนส่ง ยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนจากทางถนนเป็นทางน้ำและทางรางได้ตามเป้าหมายและยังขาดการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ การบริหารจัดการกิจการประปายังขาดเอกภาพ การให้บริการน้ำประปายังกระจุกในเขตนครหลวงและเขตเมืองหลักในภูมิภาค และมีแหล่งน้ำดิบไม่เพียงพอ การให้บริการ ICT ยังไม่ทั่วถึงกระจุกตัวอยู่ในเมือง และมีราคาค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการใช้พลังงานของประเทศมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อยและยังคงเผชิญกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เทคโนโลยีและการพัฒนานวัตกรรมด้านพลังงานและ ICT อยู่ในระดับต่ำและมีข้อจำกัด ยังไม่สามารถพัฒนาต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้อย่างเป็นรูปธรรมนอกจากนี้ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ รวมทั้งกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานยังขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัย และข้อจำกัดต่อการทำธุรกิจใหม่ และการประกอบกิจการในต่างประเทศ ตลอดจนบุคลากรด้านโลจิสติกส์ยังขาดความรู้และทักษะเฉพาะด้าน ที่ตรงต่อความต้องการของอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านเทคโนโลยี และความรู้ในการดำเนินธุรกิจต่างประเทศ เป็นต้น

2.7.2 ด้านสังคม

1) โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัย แต่ยังคงมีปัญหาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรในทุกช่วงวัย เนื่องจากปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่

(1) ประชากรวัยเด็กของไทยมีจำนวนลดลงอย่างรวดเร็ว มีพัฒนาการไม่สมวัยและการตั้งครกรกในกลุ่มวัยรุ่นที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อัตราการเจริญพันธุ์รวมลดลงจาก 6.3 คน ในช่วงปี 2507-2508 เป็น 1.62 คน ในช่วงปี 2548-2558 และคาดว่าในปี 2583 จะลดลงเหลือเพียง 1.3 คน

(2) กำลังแรงงานมีแนวโน้มลดลงและแรงงานกว่าร้อยละ 30 เป็นประชากรกลุ่มเจนเอเรชั่น Y (Gen Y)* ขณะที่ผลิตภาพแรงงานยังเพิ่มขึ้นช้า ซึ่งจะเป็นข้อจำกัดต่อการพัฒนาในระยะต่อไปกำลังแรงงานของไทยมีจำนวน 38.9 ล้านคนในช่วงปี 2555-2557 และเริ่มลดลงร้อยละ 0.1 ในปี 2556 และร้อยละ 0.2 ในปี 2557 ขณะที่ผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 ต่อปีในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (ปี 2548-2557) แต่ยังต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย 1 เท่าตัว และสิงคโปร์ 5 เท่าตัว และกำลังแรงงานกว่าร้อยละ 65.1 มีการศึกษาระดับมัธยมต้นและต่ำกว่า นอกจากนี้กำลังแรงงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายซึ่งมีจำนวนร้อยละ 27 ของประชากรในปี 2553 มีลักษณะความเป็นปัจเจกสูง ไม่ให้ความสำคัญกับการมีครอบครัว ส่งผลต่อรูปแบบการประกอบอาชีพและอัตราการเจริญพันธุ์รวมของประเทศในอนาคต

(3) กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลางและวัยปลายมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นสะท้อนถึงภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นขณะที่ผู้สูงอายุจำนวนมากยังมีรายได้ไม่เพียงพอในการยังชีพ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 10.3 ล้านคน (ร้อยละ 16.2) ในปี 2558 เป็น 20.5 ล้านคน (ร้อยละ 32.1) ในปี 2583 การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุวัยกลางและวัยปลายจะส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลที่เพิ่มสูงขึ้นแม้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานเพิ่มขึ้น แต่มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เนื่องจากการออมน้อยและแหล่งรายได้หลักร้อยละ 78.5 ของรายได้ทั้งหมดมาจากการเกื้อหนุนของบุตร

(4) คราวเรือนไทยโดยเฉลี่ยมีขนาดลดลงและรูปแบบของครอบครัวเปลี่ยนแปลงมีหลากหลาย



รูปแบบมากขึ้น อัตราการเจริญพันธุ์ที่ลดลงส่งผลให้ขนาดครัวเรือนโดยเฉลี่ยลดจาก 3.6 คน ในปี 2543 เหลือ 3 คน ในปี 2556 โดยครัวเรือนเดี่ยว ครัวเรือน 1 รุ่น และครัวเรือนแหว่งกลางมีการขยายตัวมากที่สุด ในช่วงปี 2543-2556 ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมและครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปทำให้ครอบครัวเสี่ยงต่อการล่มสลาย

(5) คนไทยยังมีปัญหาเชิงคุณภาพทั้งด้านสุขภาพ การเรียนรู้ และคุณธรรม จริยธรรม โดยคนไทยมีอายุคาดเฉลี่ยสูงขึ้นอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของคนไทย ปี 2557 เพศชาย 71.3 ปี เพศหญิง 78.2 ปี แต่เสียชีวิตก่อนวัยอันควรจากโรคและการบาดเจ็บ เนื่องจากโรคไม่ติดต่อและอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม คนไทยได้รับโอกาสทางการศึกษาสูงขึ้น จำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของประชากรวัยแรงงานอายุ 15.59 ปี เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยช่วงปี 2551-2556 มีการศึกษาเฉลี่ย 8.9 ปี ขณะที่คุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนได้จากคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นพื้นฐาน (O-NET) ในปี 2556 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 นอกจากนี้ คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยผลการวิจัยและการสำรวจต่างๆ พบว่าปัญหาสำคัญที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริต และการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเห็นว่าต้องส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในสังคมไทยเร่งด่วน

(6) สถานการณ์ความยากจนมีแนวโน้มลดลง แต่ยังคงมีความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ สัดส่วนคนจนลดลงอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 42 ในปี 2543 เหลือร้อยละ 10.9 ในปี 2556 แต่ความยากจนยังกระจุกตัวหนาแน่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ขณะที่ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้มีแนวโน้มดีขึ้นเล็กน้อย ค่าสัมประสิทธิ์ความไม่เสมอภาค (Gini Coefficient) ด้านรายได้ลดลงจาก 0.484 ในปี 2554 เหลือ 0.465 ในปี 2556 อย่างไรก็ตามความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดแตกต่างกันถึง 34.9 เท่า ในปี 2556 โดยกลุ่มคนรวยที่สุดร้อยละ 10 ถือครองรายได้สูงถึงร้อยละ 36.8 ของรายได้ทั้งหมด ขณะที่กลุ่มคนจนที่สุดร้อยละ 10 ถือครองรายได้เพียงร้อยละ 1.1 สาเหตุพื้นฐานที่สำคัญจากโครงสร้างเศรษฐกิจที่ไม่สมดุล ส่งผลให้การกระจายประโยชน์ของการพัฒนาไปยังกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคมไม่ทั่วถึง* ประชากรที่เกิดช่วงปี 2555-2546

(7) ความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคนยังคงเป็นปัญหาสำคัญของสังคมไทยอันเนื่องมาจาก

(1) ความเหลื่อมล้ำด้านสินทรัพย์ทั้งด้านการเงินและการถือครองที่ดินยังคงกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มคนเพียงส่วนน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการถือครองที่ดินโดยกลุ่มผู้ถือครองที่ดินร้อยละ 20 มีการถือครองที่ดินมากที่สุดมีสัดส่วนการถือครองที่ดินสูงกว่ากลุ่มผู้ถือครองที่ดินร้อยละ 20 ที่มีการถือครองที่ดินน้อยที่สุด 325.7 เท่า เนื่องจากปัญหากรรมสิทธิ์ที่ดิน และการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดินว่างเปล่าของภาครัฐ

(2) เด็กยากจนยังเข้าไม่ถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขณะที่โอกาสในการเข้าถึงการศึกษาในระดับปริญญาตรียังมีความแตกต่างกันตามฐานะของกลุ่มประชากร ระหว่างเขตเมือง-ชนบทและระหว่างภูมิภาคมีปัจจัยหลักมาจากปัญหาเรื่องค่าครองชีพและการเดินทางไปศึกษาโดยกลุ่มประชากรร้อยละ 10 ที่มีฐานะความเป็นอยู่ดีที่สุด มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่ากลุ่มประชากรร้อยละ 10 ที่มีฐานะความเป็นอยู่ด้อยที่สุดประมาณ 19.1 เท่า นักศึกษาในเขตเมืองมีโอกาสสูงกว่านักศึกษาในเขตชนบทประมาณ 2.2 เท่า

(3) คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขยังคงมีความเหลื่อมล้ำกันระหว่างภูมิภาค โดยเฉพาะการกระจายทรัพยากรทางการแพทย์และสาธารณสุข อาทิ จากการสำรวจทรัพยากรสาธารณสุขในปี 2556 พบว่า อัตราส่วนแพทย์ต่อประชากรระหว่างกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่างกันถึง 3.6 เท่า



(4) ความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคมของแรงงาน แรงงานอิสระเข้าถึงการคุ้มครองมากขึ้น จากการเข้าถึงการประกันตนตามมาตรา 50 ที่เพิ่มขึ้นจาก 1.29 ล้านคน ในปี 2555 เป็น 2.471 ล้านคน ในปี 2557 ทำให้แรงงานในระบบมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 42.4 ในปี 2557 อย่างไรก็ตาม แรงงานในระบบได้รับค่าจ้างเฉลี่ยสูงกว่าแรงงานนอกระบบประมาณ 2.1 เท่า ในปี 2556

(5) ความเหลื่อมล้ำด้านกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากประชาชนไม่เข้าใจกฎหมาย เข้าไม่ถึงกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมขาดการบูรณาการในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้มีรายได้น้อยมักไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่สามารถต่อสู้คดีจากการที่ไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน

(6) คนไทยมีความมั่นคงทางสังคมมากขึ้น จากการที่คนไทยกว่าร้อยละ 99.9 ได้รับความคุ้มครองทางด้านสุขภาพ โดยอยู่ภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าร้อยละ 73.8 ระบบประกันสังคมร้อยละ 16.7 และระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 7.1 ขณะที่ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสมีหลักประกันทางรายได้มั่นคงขึ้นและมีความครอบคลุมมากขึ้น โดยในปี 2558 ผู้สูงอายุได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้นเป็นแบบขั้นบันไดตามช่วงอายุ 8.3 ล้านคน จากผู้สูงอายุทั่วประเทศ 10.4 ล้านคน ส่วนผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้นเป็น 800 บาท ครอบคลุมผู้พิการร้อยละ 89.5 และรัฐให้เงินอุดหนุนแก่เด็กด้อยโอกาสที่อยู่ในครอบครัวยากจนให้ได้รับการเลี้ยงดูที่มีคุณภาพภายใต้โครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดอย่างไรก็ตาม สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ยากไร้แม้ว่ารัฐจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยภายใต้โครงการต่างๆ แต่ปัจจุบันกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลางยังไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยถึง 4.544,926 ครัวเรือน อย่างไรก็ตาม รัฐเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่อยู่อาศัยแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อยและผู้ยากไร้

(7) วัฒนธรรมอันดีงามของไทยเริ่มเสื่อมถอยและสังคมไทยมีแนวโน้มเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้น อาทิ การให้คุณค่ากับความสนุกสนานและความสะดวกสบายละเลยเรื่องวินัยมีความเห็นแก่ตัว ไม่รู้จักเสียสละไม่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และขาดความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มการเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม โดยเฉพาะการเข้ามาของแรงงานต่างชาติดังกล่าวทำให้เกิดการนำเอาวัฒนธรรมต้นทางผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

(8) ความเข้มแข็งของชุมชนมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ชุมชนสามารถแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนด้วยตนเองได้ดีขึ้น โดยมีกระบวนการจัดทำแผนชุมชนที่ครอบคลุมทุกพื้นที่และบูรณาการเป็นแผนตำบลเพื่อเชื่อมโยงกับแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนพัฒนาอำเภอ และแผนพัฒนาจังหวัดเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านองค์ความรู้และงบประมาณในกิจกรรมที่เกินความสามารถของชุมชน มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพิ่มขึ้นจาก 142,632 แห่งในปี 2555 เป็น 152,377 แห่ง ในปี 2556 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจชุมชนและอาชีพ ร้อยละ 32.51 ขององค์กรทั้งหมด และองค์กรการเงิน ร้อยละ 26.77

(9) ความไม่ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมในช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา ความขัดแย้งในเชิงความคิดเห็นทางการเมืองของกลุ่มต่างๆ ที่มีความรุนแรงมากขึ้น นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน และส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.7.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) ทรัพยากรธรรมชาติส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาจำนวนมาก ก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมอย่างต่อเนื่องและเกิดปัญหาความขัดแย้งในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น



(1) พื้นที่ป่าไม้ลดลง เนื่องจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการใช้ที่ดินเพื่อการผลิตทางการเกษตร การอยู่อาศัย และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย พื้นที่ป่าไม้จึงถูกบุกรุกทำลายมากขึ้นโดยพื้นที่ป่าไม้ลดลงจาก 171.02 ล้านไร่ หรือร้อยละ 53.33 ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ ในปี 2504 เป็น 102 ล้านไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 31.6 ในปี 2556

(2) ทรัพยากรดินเสื่อมโทรม ทำให้ความหลากหลายทางชีวภาพถูกคุกคามทรัพยากรดินและที่ดินมีปัญหาความเสื่อมโทรมของดินจากการใช้ประโยชน์ที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการดินเกษตรกรรมเสื่อมคุณภาพการชะล้างพังทลายของดิน นอกจากนี้ยังมีปัญหาพื้นที่สูงชันหรือพื้นที่ภูเขาซึ่งมีข้อจำกัดในการนำไปใช้ประโยชน์การใช้ทรัพยากรที่ดินของประเทศยังไม่มีประสิทธิภาพและขาดการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการที่ดินมีปัญหาความไม่เป็นธรรมและการกระจายสิทธิการถือครองที่ดินความหลากหลายทางชีวภาพกำลังตกอยู่ภายใต้ภาวะถูกคุกคาม โดยมีสาเหตุมาจากการสูญเสียระบบนิเวศป่าไม้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน

(3) ป่าชายเลนและระบบนิเวศชายฝั่งถูกทำลาย และมีการเปลี่ยนสภาพไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ จำนวนมาก เช่น การเพาะเลี้ยงชายฝั่ง โดยเฉพาะการทำนากุ้ง การขยายตัวของเมืองและอุตสาหกรรม ทำให้พื้นที่ป่าชายเลนลดลงจากปี 2504 ที่มีพื้นที่ป่าชายเลนกว่า 2.3 ล้านไร่ เหลือเพียง 1.5 ล้านไร่ ในปี 2552 คิดเป็นการลดลงร้อยละ 34.8 ทำให้รัฐเริ่มมีนโยบายปกป้องป่าชายเลนอย่างจริงจัง โดยไม่อนุญาตการต่อสัมปทานบัตรทั้งหมดตั้งแต่ปี 2534 และห้ามการใช้ประโยชน์อื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างปี 2549-2554 พบว่า ป่าชายเลนมีสภาพดีขึ้น ในปี 2554 ผลผลิตประมงทะเลมีปริมาณเพียง 1.61 ล้านตัน ลดลงจากปี 2549 ที่มีปริมาณ 2.42 ล้านตัน ในขณะที่พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งของประเทศไทยยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปริมาณความต้องการสัตว์น้ำที่เพิ่มมากขึ้น

(4) การผลิตพลังงานในประเทศไม่เพียงพอกับความต้องการ แต่ประสิทธิภาพการใช้พลังงานดีขึ้นความต้องการใช้พลังงานของประเทศเพิ่มขึ้นตลอด 30 ปีที่ผ่านมาแต่การผลิตพลังงานเชิงพาณิชย์เพื่อการบริโภคภายในประเทศไม่เพียงพอกับความต้องการทำให้ต้องนำเข้าจากต่างประเทศเพิ่มขึ้นโดยในปี 2555 ต้องนำเข้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 6 อยู่ที่ระดับ 1.08 ล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันดิบต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 54 ของความต้องการใช้ในปี 2555 และคิดเป็นร้อยละ 12.5 ของ GDP โดยน้ำมันดิบมีการนำเข้าสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76 ของการนำเข้าพลังงานทั้งหมดขณะที่การใช้พลังงานเชิงพาณิชย์ขึ้นต้นในปี 2555 เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.8 อยู่ที่ระดับ 1.981 พันบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันดิบต่อวัน ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการใช้พลังงานของประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้น โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้พลังงานต่ำกว่าอัตราขยายตัวของ GDP โดยในปี 2555 การเพิ่มขึ้นของ GDP ร้อยละ 1 ขณะที่มีการใช้พลังงานเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 0.6

(5) ทรัพยากรน้ำยังมีส่วนที่ไม่สามารถจัดสรรได้ตามความต้องการ ประเทศไทยประกอบด้วย 25 ลุ่มน้ำหลัก น้ำตามธรรมชาติมีปริมาณรวม 285,227 ล้านลูกบาศก์เมตร ขณะที่การพัฒนาแหล่งเก็บกักน้ำในประเทศมีความจุคิดเป็นร้อยละ 28 ของปริมาณน้ำท่าธรรมชาติ มีอ่างน้ำบาดาลทั้งหมด 27 อ่างน้ำบาดาลมีปริมาณการกักเก็บในชั้นน้ำบาดาลรวมประมาณ 1.13 ล้านล้านลูกบาศก์เมตร มีศักยภาพที่จะพัฒนาขึ้นมาใช้ได้ โดยไม่กระทบต่อปริมาณน้ำบาดาลที่มีอยู่ได้รวมปีละ 68,200 ล้านลูกบาศก์เมตร อย่างไรก็ตาม การพัฒนาน้ำบาดาลขึ้นมาใช้ มีข้อจำกัดในเรื่องของความคุ้มทุนเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการสูบน้ำ และการดำเนินการสำรวจสูง ขณะที่ภาพรวมความต้องการใช้น้ำในประเทศ ในปี 2557 มีจำนวนประมาณ 151,750 ล้านลูกบาศก์เมตร โดยที่ศักยภาพของการเข้าถึงแหล่งน้ำของภาคส่วนต่างๆ มีจำนวน 102,140 ล้านลูกบาศก์เมตร และยังไม่สามารถจัดสรรน้ำตามความต้องการได้อีกประมาณ 49,610 ล้านลูกบาศก์เมตร

2) ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนเมือง



(1) ปัญหาขยะมูลฝอยยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพแนวโน้มอัตราการขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนต่อวันเพิ่มสูงขึ้นจาก 1.04 กิโลกรัม/คน/วัน ในปี 2553 เป็น 1.11 กิโลกรัม/คน/วัน ในปี 2557 สถานที่กำจัดขยะแบบถูกต้องตามหลักวิชาการมีเพียงร้อยละ 19 และมีการนำมูลฝอยกลับไปใช้ประโยชน์เพียงร้อยละ 18 ทำให้มีปริมาณขยะสะสมตกค้างเพิ่มสูงขึ้นถึง 19.9 ล้านตัน ในปี 2556 ของเสียอันตราย ในปี 2557 มีประมาณ 2.69 ล้านตัน โดยขยะอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ในอนาคตอาจต้องประสบปัญหาการกำจัดซากของเสียเหล่านี้ หากภาครัฐไม่มีมาตรการหรือมีกฎหมายควบคุมการรีไซเคิลขยะอย่างครบวงจร ขณะที่การจัดการของเสียอันตรายจากภาคอุตสาหกรรมสามารถจัดการได้ประมาณร้อยละ 70 โดยภาคอุตสาหกรรมมีการนำของเสียอันตรายกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่มากขึ้น แต่ยังคงพบการลักลอบทิ้งกากอุตสาหกรรมในหลายพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากต้นทุนในการกำจัดสูง

(2) มลพิษทางอากาศยังเกินมาตรฐานหลายแห่ง แต่มีแนวโน้มดีขึ้น ในปี 2557 พบสารมลพิษทางอากาศเกินค่ามาตรฐานในหลายพื้นที่ของประเทศ และที่เป็นปัญหาสำคัญได้แก่ฝุ่นละออง ก๊าซโอโซน และสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) โดยมีพื้นที่วิกฤติในเขตพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่ยังคงประสบปัญหาสารอินทรีย์ระเหยง่าย ในขณะที่พื้นที่อื่น เช่น กรุงเทพฯ ปทุมธานี เชียงใหม่ ขอนแก่น พบสารเบนซินเกินค่ามาตรฐาน แต่ส่วนใหญ่มีปริมาณลดลงจากปีที่ผ่านมา ซึ่งได้รับผลดีจากการปรับปรุงมาตรฐานน้ำมันเชื้อเพลิงเมื่อต้นปี 2557 ทั้งนี้ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การที่ปัญหาฝุ่นละอองและเบนซินมีปริมาณลดลง ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับปรุงมาตรฐานน้ำมันเชื้อเพลิงจาก EURO 3 เป็น EURO 4 ตั้งแต่ปี 2555 และการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะและทางจักรยาน การเข้มงวดกับการตรวจจรวจรถควันดำอย่างไรก็ตามปัญหามลพิษทางอากาศในพื้นที่มาจากสาเหตุหลักคือปริมาณรถยนต์จำนวนมากสำหรับมลพิษจากหมอกควัน ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน พบว่าสถานการณ์ดีขึ้นเป็นลำดับ โดยความร่วมมือและการทำงานระหว่างภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชนดีขึ้น

(4) คุณภาพน้ำที่อยู่ในเกณฑ์ดีมีแนวโน้มลดลง สถานการณ์คุณภาพน้ำในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2548-2557) มีแนวโน้มเสื่อมโทรมลงโดยแหล่งน้ำที่อยู่ในเกณฑ์ดีมีแนวโน้มลดลงส่วนแหล่งน้ำที่อยู่ในเกณฑ์พอใช้และเสื่อมโทรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสาเหตุสำคัญมาจากการชะหน้าดินที่มีปุ๋ยตกค้างจากการเกษตร และการปศุสัตว์ และการระบายน้ำเสียจากชุมชนระบบบำบัดน้ำเสียรวมของชุมชน มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการบำบัดน้ำเสียที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวและการเจริญเติบโตของชุมชน โดยปัจจุบัน มีปริมาณน้ำเสียจากชุมชน 10.3 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน ขณะที่ระบบบำบัดน้ำเสียรองรับน้ำเสียที่เกิดขึ้นได้เพียงร้อยละ 31

(5) ประเทศไทยปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น แต่อัตราการเติบโตลดลงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสาขาพลังงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามปริมาณความต้องการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ จากรายงานแห่งชาติฉบับที่ 2 การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย ระบุว่าประเทศไทยมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในปี 2533 ปริมาณ 229.08 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าและเพิ่มเป็น 265.9 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ในปี 2547 โดยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.3 ต่อปี อย่างไรก็ตาม อัตราการเติบโตลดลงในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องมาจากมาตรการการลดก๊าซเรือนกระจกต่างๆ ที่มีการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นในประเทศ ประกอบกับการกักเก็บก๊าซเรือนกระจกในภาคป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดินมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 1.1 จึงส่งผลให้ภาคดังกล่าวเป็นภาคที่มีความสำคัญมากในการเพิ่มการดูดซับและช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของประเทศ



3) ภัยพิบัติทางธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุทกภัยเกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและวิถีการดำรงชีวิตของคนไทย ทั้งอุทกภัย ภัยแล้ง วาตภัย และดินถล่ม สร้างความเสียหายนับเป็นมูลค่ากว่าหมื่นล้านบาท อันเป็นผลกระทบมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติทางธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุทกภัยมีแนวโน้มและความถี่มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและวิถีการดำรงชีวิตของคนไทยเป็นประจำทุกปีในมิติของจำนวนประชากรเสี่ยงภัยจะพบว่าภัยแล้งเป็นภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อประชากรเป็นจำนวนมากกว่าภัยประเภทอื่นๆ ในขณะที่น้ำท่วมเป็นภัยธรรมชาติที่ส่งผลให้ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในลำดับประเทศที่มีความเสี่ยงตันทันๆ ของโลก

2.7.4 ด้านการบริหารจัดการและการปรับปรุงประสิทธิภาพกลไกการพัฒนา

1) ด้านธรรมาภิบาล

(1) ประเทศไทยจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องธรรมาภิบาลอย่างเร่งด่วนจากการประเมินผ่านดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย ซึ่งว่า สังคมไทยในภาพรวมมีความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอยู่ในระดับปานกลางในปี 2556 แต่ต้องปรับปรุงด้านสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาลอยู่ในระดับที่ต้องเร่งแก้ไข สถานการณ์ดังกล่าว ถือเป็นความจำเป็นของประเทศไทยที่จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องธรรมาภิบาลอย่างเร่งด่วน เนื่องจากสถานการณ์วิกฤตคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลของสังคมไทยหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2552 มีอย่างน้อย 6 ประการคือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ (6) หลักความคุ้มค่า ขณะนี้ได้มีการสะสมตัวและลูกกลมสู่ทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาคการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นที่มีการซื้อสิทธิ์ ขายเสียง มีการทุจริตเพื่อให้ได้รับการเลือกตั้งมีผลประโยชน์ส่วนตนทับซ้อนกับ

ผลประโยชน์รัฐหน่วยงานภาครัฐ มีระบบการบริหารงานที่ไม่เป็นธรรมาภิบาล มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หาผลประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้อง ภาคธุรกิจบางส่วนมีการร่วมมือกับนักการเมืองและข้าราชการ กระทำการทุจริตเพื่อให้ได้งานจากภาครัฐ ปิดงานอย่างรวดเร็ว ผูกขาดทางธุรกิจ หลีกเลียงภาษี ขาดความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคภาคประชาชนมีแนวโน้มยอมรับการทุจริตต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับประโยชน์มากขึ้น สถาบันทางศาสนาบางส่วนประพฤติดิคุณธรรมและจริยธรรมเสียเองมีปัญหาการบริหารจัดการทรัพย์สินของส่วนรวม ขาดความโปร่งใส ปล่อยให้คนบางกลุ่มใช้ศาสนาเป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ สื่อมวลชนหลายสำนักวางตัวไม่เป็นกลาง ไม่แสดงบทบาทในการต่อต้านการทุจริตหรือปกปิดข้อเท็จจริงรับผลประโยชน์จากกลุ่มนายทุนและนักธุรกิจการเมืองจนไม่สามารถรักษาจริยธรรมหรือจรรยาบรรณของวิชาชีพได้

(2) ภาคเอกชนมีการประเมินหลักบรรษัทภิบาล ตั้งแต่ปี 2544 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors : IOD) ได้สำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง พบว่า บริษัทจดทะเบียนที่มีธรรมาภิบาลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 72% ในปี 2557 ถือว่าอยู่ในระดับดีเมื่อเทียบกับปี 2545 ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 52% และมีคะแนนเฉลี่ยลดลงเมื่อเทียบกับปี 2554 ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 77% แสดงให้เห็นว่า บริษัทจดทะเบียนไทยให้ความสำคัญในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อโอกาสในการเติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศสู่การยอมรับในระดับสากล

2) ด้านการบริหารจัดการภาครัฐและการกระจายอำนาจ

(1) การบริหารจัดการภาครัฐมีการปรับปรุงตามยุคสมัย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ บริหาร



ราชการส่วนกลาง บริหารราชการส่วนภูมิภาค และบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้หลักการกระจายอำนาจที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระโดยไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศ ทั้งสามส่วนนี้อยู่ในการควบคุมและบริหารงานของคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน รวมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ ทั้งนี้การปฏิรูประบบราชการที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในโครงสร้างของหน่วยราชการเกิดขึ้นจากพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีการกำหนดส่วนราชการไว้เป็น 20 กระทรวง และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

(2) การกระจายอำนาจเกิดผลสำเร็จหลายด้านแต่ยังมีปัญหาที่ต้องแก้ไขการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. ในระยะที่ผ่านมาได้ดำเนินการตามแนวทางของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ 2550 และตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 นอกจากนี้มีการใช้งบประมาณเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่และเพิ่มรายได้ในการดำเนินงานของ อปท. โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 สัดส่วนของรายได้ของท้องถิ่นต่อรายได้รัฐบาลคิดเป็นร้อยละ 13.31 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25.17 ในปีงบประมาณ 2550 และร้อยละ 28.21 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มีการถ่ายโอนภารกิจไปแล้วตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. ฉบับที่ 1 จำนวน 185 ภารกิจจากภารกิจที่จะต้องถ่ายโอน 245 ภารกิจและถ่ายโอนภารกิจตามแผนปฏิบัติการฯ ฉบับที่ 2 จำนวน 75 งาน/กิจกรรมจาก 114 งาน/กิจกรรม และถ่ายโอนบุคลากรจากส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 9,850 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 1,378 คน บุคลากรทางการศึกษา 5,295 คน ข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขซึ่งประจำอยู่ที่สถานีอนามัย จำนวน 79 คน และลูกจ้างประจำ 3,098 คน อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาที่ต้องการการแก้ไข เช่น การทับซ้อนของอำนาจหน้าที่และเขตพื้นที่ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนยังขาดความสมดุล ปัญหาการซื้อเสียงทำให้การเลือกตั้งระดับท้องถิ่นขาดความชอบธรรมและปัญหาการขาดแคลนรายได้ของ อปท. ซึ่งรายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองในภาพรวมมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 9.90 ของรายได้รัฐบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และเพิ่มเป็นร้อยละ 10.65 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ท้องถิ่นจำเป็นต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 38.52 และร้อยละ 39.46 ตามลำดับ ส่งผลให้ อปท. ในพื้นที่ที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจหนาแน่น เช่น การเป็นแหล่งที่ตั้งของอุตสาหกรรม การค้า การบริการ การเป็นพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก การจัดบริการสาธารณะรองรับการเติบโตของเมืองและการเพิ่มขึ้นของประชากรแฝงและแรงงานต่างด้าวได้อย่างมีขอบเขตจำกัด

3) ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ไทยกำลังประสบปัญหาการทุจริตเชิงนโยบายและผลประโยชน์ทับซ้อนเป็นอย่างมาก พัฒนาการของการทุจริตคอร์รัปชันในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงจากในอดีตที่มีรูปแบบการทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง รับสินบน ซึ่งสามารถตรวจสอบหาหลักฐานจับผิดมาลงโทษได้ เนื่องจากมีความซับซ้อนไม่มากเท่ากับการทุจริตคอร์รัปชันในปัจจุบันที่ประเทศไทยมีความเสียหายจากการทุจริตคอร์รัปชันขนาดใหญ่ที่สูงเป็นแสนล้านบาท อันเนื่องจากการทุจริตเชิงนโยบายและผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วงที่รัฐเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจและการหาประโยชน์จากธุรกิจในโลกสมัยใหม่ มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นและในปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาการทุจริตเชิงนโยบายและผลประโยชน์ทับซ้อนเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือภาคเอกชน และมาตรการต่างๆ ที่ออกมา รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการทุจริตและการตรวจสอบจาก



องค์กรต่างๆ ยังไม่สามารถที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ ดังปรากฏตามดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index : CPI) พ.ศ. 2557 ขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ พบว่าประเทศไทยได้ 38 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน อยู่อันดับที่ 85 จากการจัดอันดับทั้งหมด 175 ประเทศทั่วโลก จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีคะแนนดีขึ้นเล็กน้อยเทียบกับปี 2556 ที่ได้ 35 คะแนน อยู่อันดับ 102 โดยเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนพบว่า ประเทศไทยมีคะแนนเท่ากับประเทศฟิลิปปินส์ ส่วนประเทศสิงคโปร์สูงถึง 84 คะแนน และมาเลเซียได้ 52 คะแนน (คะแนนมากหมายถึงมีคอร์รัปชันน้อย)

2.8 แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ.2561-2564)

วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์รวม ประเด็นยุทธศาสตร์ Positioning

จังหวัดนครพนมได้ดำเนินการจัดการประชุมสัมมนาประชาคมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม พ.ศ. 2561-2564 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2559 ณ โรงแรมไอโฮเทล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยมี นายประมวล มุ่งมาตร รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนมเป็นประธานการประชุมประชาคม ผู้เข้าร่วมประชุมประชาคมประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ ผู้แทนกำนันผู้ใหญ่บ้านทุกตำบล ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม รวมประมาณ 470 คน ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับร่างแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม พ.ศ. 2561 – 2564 ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ : เมืองน่าอยู่ ประตูละครธุรกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้-ตะวันออก
2. เป้าประสงค์รวม :

“เมืองแห่งความสุข ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคง ปลอดภัย มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

3. ประเด็นยุทธศาสตร์

- 3.1 การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 3.2 การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 3.3 การพัฒนาการค้าและการลงทุน
- 3.4 การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างความสุขอย่างยั่งยืน
- 3.5 การรักษาความมั่นคงชายแดน
- 3.6 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

4. จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) จังหวัดนครพนม

- 4.1 เมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ศาสนาประวัติศาสตร์ และนิเวศน์ในอนุภูมิภาค
ลุ่มแม่น้ำโขง
- 4.2 เมืองการเกษตรปลอดภัยใส่ใจกับสิ่งแวดล้อม
- 4.3 เมืองศูนย์กลางการค้าชายแดนและการลงทุน ประตูละครธุรกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้ -
ตะวันออก
- 4.4 เมืองศูนย์กลางการรักษาพยาบาล และการผลิตบุคลากรทางสาธารณสุข
- 4.5 เมืองการศึกษารองรับการพัฒนาสู่ประชาคมอาเซียน



5. พันธกิจ

1) ด้านเศรษฐกิจ

1.1 สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัดโดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนระดับประเทศ ในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

1.2 การพัฒนาเกษตรปลอดสารพิษและอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้นครพนมหลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพ้นความยากจน โดยยึดหลักการพัฒนามาตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2) ด้านสังคม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดี ได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษามีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิด โดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียง และมีคุณธรรม

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่การเป็น “เมืองพัฒนาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมปลอดมลพิษ การบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

4) ด้านการจัดการ มุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐเอื้อคน และประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

5) ด้านความมั่นคง เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร สงคมสันติสุขพื้นที่ชายแดนมีความมั่นคง และปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครพนม

กรอบกลยุทธ์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

วิสัยทัศน์ : “เมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้ ภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ :

1. ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. พัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ระบบบริการสาธารณสุข ระบบสิ่งแวดล้อม และระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้ มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเชื่อมโยงการค้า การลงทุน และการบริการ และการท่องเที่ยว
4. พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การสาธารณสุข การกีฬา วิทยากรจรรยา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี
5. ส่งเสริมการพัฒนาด้านการเกษตรให้ได้มาตรฐาน ร่วมทั้งการส่งเสริมด้านการตลาดแก่สินค้าการเกษตร
6. ป้องกัน บำบัด แก้ไข ปัญหาสาธารณสุขอย่างมีส่วนร่วม
7. อนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนและมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
8. พัฒนาและส่งเสริม/สนับสนุนความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน

เป้าประสงค์



1. ประชาชนมีอาชีพ และมีรายได้ในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง
2. ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขโรค สาธารณูปการพื้นฐานอย่างทั่วถึง สะดวก และปลอดภัย
3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ๆ ด้าน
5. ลดปัญหามลภาวะเป็นพิษ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีอยู่อย่างสมดุล และยั่งยืน
6. ประชาชนในท้องถิ่นมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศเพื่อนบ้าน

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
4. ยุทธศาสตร์พัฒนาการค้าผ่านแดน
5. ยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ
6. ยุทธศาสตร์การเมืองน่าอยู่

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา 6 ด้าน

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมสนับสนุน คุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและด้อยโอกาส
2. ส่งเสริมสนับสนุนการกีฬาและนันทนาการ
3. ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาในทุกระดับและพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
4. ส่งเสริมสนับสนุนคุณธรรม จริยธรรม และสถาบันครอบครัว
5. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
7. การป้องกันและการแก้ไขปัญหาเสพติดให้โทษ
8. เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
2. ส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานด้านบริการและด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนนครพนม
3. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
4. บริหารจัดการศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. ส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว
6. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นอื่นในจังหวัดนครพนม

กลุ่มจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน



7. ส่งเสริมความสัมพันธ์และประเทศเพื่อนบ้าน
8. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสู่แหล่งท่องเที่ยว
9. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมการเกษตร

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมการพัฒนา และดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติเพื่อให้มีน้ำทำการเกษตร และเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค
 2. ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างบูรณาการและขยายเพื่อที่ชลประทาน
 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต การตลาด การลงทุน การพัฒนาอาชีพ สินค้าทางการเกษตร และวิสาหกิจชุมชน
 4. พัฒนาสินค้าเกษตรสู่อุตสาหกรรมการเกษตร
 5. ส่งเสริมให้มีการใช้และพัฒนาสินค้าทางการเกษตรในท้องถิ่น
 6. ส่งเสริมให้มีการจัดตลาดกลางสินค้าการเกษตร และส่งเสริมการร่วมกลุ่มเพื่อต่อรองราคา
 7. เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าการเกษตรให้มีคุณภาพ
 8. ส่งเสริมการเกษตรทฤษฎีใหม่
10. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการค้าชายแดน

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมการท่องเที่ยว การตลาด การค้าและการลงทุนในภูมิภาค
 2. พัฒนาจุดผ่อนปรนเพื่ออำนวยความสะดวกและการส่งเสริมการค้าชายแดนผ่านจุดผ่อนปรน
 3. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการภาคธุรกิจเอกชนขยายการลงทุนไปประเทศเพื่อนบ้าน
 4. ส่งเสริมการขยายความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนภายใต้ประโยชน์ร่วมกันของกรอบความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน
 5. ส่งเสริมความแข็งแรงของ SME ไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน
 6. ส่งเสริมการพัฒนากลุ่มอาชีพ และผลิตภัณฑ์ชุมชน(OTOP) ให้มีคุณภาพ
5. ยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

1. มุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการ โดยเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน
2. พัฒนาระบบรับเรื่องและแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน สนับสนุนการบริการประชาชนเคลื่อนที่แบบบูรณาการ
3. บริหารงานโดยบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. สนับสนุนให้มีการระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนในจังหวัด หรือเพื่อจัดทำแผนพัฒนากับภาคส่วนต่าง ๆ สนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแผนและยุทธศาสตร์การพัฒนา



5. พัฒนาระบบข้อมูลและพัฒนาศักยภาพภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งเพื่อสนับสนุนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนพัฒนา การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผล

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองน่าอยู่

แนวทางการพัฒนา

1. สนับสนุนการปรับปรุงและก่อสร้างถนน ทางระบบน้ำ สะพาน และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น พัฒนาระบบการขนส่ง (Logistics)

2. พัฒนาและปรับปรุงระบบผังเมือง

3. ส่งเสริมการติดตั้งสัญญาณไฟจราจร ป้ายบอกทาง ไฟส่องทางจราจร ขยายเขตไฟฟ้า ครอบคลุมอย่างทั่วถึง

4. ส่งเสริมการสนับสนุนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. สนับสนุนการศึกษาอบรมและฝึกวิชาชีพเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

6. การป้องกันและรักษาโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อแก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาระบบการแพทย์

ฉุกเฉิน

7. พัฒนาและส่งเสริมจัดการขยะมูลฝอย น้ำเสีย และมลพิษในชุมชน

8. ส่งเสริมการฟื้นฟู และบำบัดสิ่งแวดล้อมและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ

9. ส่งเสริมการปลูกป่าเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและการพาณิชย์

2.9 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

จำนวนประชากรจากการทะเบียน ชาย หญิง และบ้าน จำแนกตามจังหวัด ปี พ.ศ.2563

ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม	บ้าน
จังหวัดนครพนม	357,594	359,607	717,201	231,315
อำเภอเมืองนครพนม	59,490	58,543	118,033	35,688
อำเภอปลาปาก	25,368	25,097	50,465	16,217
อำเภอท่าอุเทน	27,535	27,229	54,764	15,669
อำเภอบ้านแพง	13,399	13,122	26,521	7,999
อำเภอธาตุพนม	35,912	36,373	72,285	21,867
อำเภอเรณูนคร	20,826	20,671	41,497	12,812
อำเภอนาแก	35,934	36,418	72,352	21,390
อำเภอศรีสงคราม	32,152	32,376	64,528	19,186
อำเภอนาหว้า	19,935	19,950	39,885	12,958
อำเภอโพนสวรรค์	26,248	26,302	52,550	16,797
อำเภอนาทม	11,879	11,738	23,617	7,390
อำเภอวังยาง	7,796	7,693	15,489	4,682



ท้องถิ่นเทศบาลตำบลปลาปาก	1,909	2,020	3,929	1,566
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพนสวรรค์	2,688	2,681	5,369	1,820
ท้องถิ่นเทศบาลนาหว้า	6,019	3,174	12,193	4,195
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม	2,473	2,588	5,061	2,477
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก	2,064	2,320	4,384	2,327
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเรณูนคร	2,117	2,386	4,503	1,691
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลธาตุพนม	4,874	5,157	10,031	4,113
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านแพง	4,345	4,468	8,813	3,567
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าอุเทน	2,341	2,498	4,839	1,947
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม	12,290	13,803	26,093	14,957

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการวันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบแยม (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มาบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภักดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน



สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการ ด้านความสะอาดสบายและด้านความพร้อมการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจุดให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

วนิดา ด้วงอิน (2550) รายงานผลการศึกษาศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 195 คน พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้พึงพอใจในพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เต็มใจ ยิ้มแย้มเป็นกันเองไม่ถือตัวเป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

วริศรา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย





บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 717,201 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.03 คำนวณได้ตัวอย่าง จำนวน 1,110 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi - Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตรฐาน ค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล



- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษา และการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุด ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

- เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
- X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$



หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวนเรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0



1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
8. งานด้านรายได้ หรือภาษี
9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
10. งานด้านสาธารณสุข
11. งานด้านอื่นๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

2. สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

3. ตัวอย่าง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

คำนวณ

$$= \frac{295}{4}$$



=73.75 %

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด-ปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครุวัเรียนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 1,110 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	635	57.21
เพศหญิง	475	42.79
รวม	1,110	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.21 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.79

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	195	17.57
อายุ 18 - 30 ปี	223	20.09
อายุ 31 - 50 ปี	260	23.42
อายุ 51 - 60 ปี	229	20.63
อายุสูงกว่า 61 ปี	203	18.29
รวม	1,110	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,110 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.42 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.63 กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.09 กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.29 และอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.57 ตามลำดับ



1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	265	23.87
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	224	20.18
อนุปริญญา/ปวส.	300	27.03
ปริญญาตรี	231	20.81
สูงกว่าปริญญาตรี	90	8.11
รวม	1,110	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,110 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.03 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.87 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.81 ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.18 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	200	18.02
เกษตรกร	249	22.43
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	150	13.51
รับราชการ	160	14.41
รัฐวิสาหกิจ	68	6.13
นักเรียน/นักศึกษา	85	7.66
อื่นๆ(รับจ้าง)	198	17.84
รวม	1,110	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,110 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น

ร้อยละ 22.43 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.02 อาชีพอื่นๆ(รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 17.84 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.41 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.51 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.66 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.13 ตามลำดับ



ตอนที่ 2

ด้านที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา



ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.15	4.76	0.68	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.62	4.78	0.62	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.40	4.72	0.66	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	97.64	4.88	0.44	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.76	4.84	0.52	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.31	4.82	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.98	4.80	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.64 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ
ต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.76 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-
หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ
----------------------	-----------	---------------	--------	-----------



	ความพึงพอใจ ร้อยละ			พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	97.33	4.87	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.08	4.75	0.70	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.50	4.77	0.62	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.62	4.88	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.79	4.84	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.60	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.14	4.76	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.27	4.81	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.62 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.33 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ
----------------------	-----------	---------------	--------	-----------



	ความพึงพอใจ ร้อยละ			พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.30	4.86	0.48	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.35	4.77	0.58	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	97.32	4.87	0.51	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.12	4.86	0.52	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.71	4.79	0.59	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.32	4.87	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	96.68	4.83	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.32 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 97.32 และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ
----------------------	-----------	---------------	--------	-----------



	ความพึงพอใจ ร้อยละ			พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.10	4.75	0.58	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.26	4.76	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.83	4.84	0.56	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97.93	4.90	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.62	4.88	0.50	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.21	4.76	0.60	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	97.66	4.88	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	96.51	4.83	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.93 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.66 และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ
----------------------	-----------	---------------	--------	-----------



	ความพึงพอใจ ร้อยละ			พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.98	4.80	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.27	4.81	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.68	4.83	0.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.51	4.83	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.36	4.82	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.68

ตอนที่ 3

ด้านที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน



ด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.06	4.75	0.69	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.43	4.82	0.57	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.12	4.76	0.62	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.50	4.83	0.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.54	4.83	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.36	4.82	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.50 และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.63	4.83	0.56	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.26	4.76	0.67	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.46	4.77	0.63	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.41	4.82	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.45	4.82	0.59	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.54	4.83	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.21	4.76	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	95.99	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.63 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.52	4.83	0.57	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	94.34	4.72	0.62	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.85	4.84	0.55	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.31	4.82	0.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.64	4.78	0.60	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.58	4.83	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	96.04	4.80	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.85 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.58 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.69	4.78	0.55	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.15	4.76	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.77	4.84	0.55	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.63	4.83	0.56	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.54	4.83	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.30	4.76	0.61	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.70	4.84	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.11	4.81	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.70 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ
----------------------	-----------	---------------	--------	-----------



	ความพึงพอใจ ร้อยละ			พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.99	4.80	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.11	4.81	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	96.04	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11

ตอนที่ 4

ด้านที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน



ด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.01	4.75	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.75	4.79	0.64	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.72	4.74	0.64	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	97.10	4.85	0.52	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.85	4.84	0.54	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.65	4.83	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	96.01	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.10 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.85 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านรายได้หรือภาษี

ด้านช่องทางการให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.30	4.76	0.60	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.50	4.73	0.64	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	96.83	4.84	0.57	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.74	4.84	0.58	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.56	4.83	0.58	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.73	4.79	0.58	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	97.05	4.85	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	96.10	4.81	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.05 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 96.83 และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 96.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.48	4.77	0.65	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.32	4.77	0.57	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ใน การบริการ	96.23	4.81	0.61	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.14	4.81	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.87	4.79	0.59	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.40	4.82	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.23 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.79	4.84	0.55	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.86	4.74	0.72	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.26	4.76	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.65	4.83	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.74	4.84	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	96.63	4.83	0.57	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.53	4.78	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.79 รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.74 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.01	4.80	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.10	4.81	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.91	4.80	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.02	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10

ตอนที่ 5

ด้านที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน



ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.07	4.80	0.60	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.42	4.77	0.66	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.96	4.80	0.57	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.58	4.83	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.04	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.08	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.58 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.75	4.79	0.64	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.25	4.81	0.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	96.29	4.81	0.56	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.31	4.82	0.60	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.38	4.82	0.59	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.13	4.81	0.64	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.37	4.77	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.38 รองลงมา คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.31 และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.14	4.81	0.62	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	95.59	4.78	0.58	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.49	4.82	0.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.61	4.83	0.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.82	4.79	0.60	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.52	4.83	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	96.20	4.81	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.52 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.55	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.99	4.75	0.60	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.32	4.82	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.09	4.80	0.63	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.02	4.80	0.64	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.02	4.80	0.57	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.16	4.81	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.32 และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.09	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม



ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านโยธา	96.36	4.82	0.56	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านการศึกษา	96.04	4.80	0.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี	96.02	4.80	0.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.09	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.13	4.81	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ

รายงานวิจัยฉบับนี้ เป็นรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยนักวิจัย คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นจัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำarviวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 1,110 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 717,201 คน และทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 กันยายน 2564 ถึงวันที่ 12 กันยายน 2564



5.2 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,110 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา	96.36	4.82	0.56	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	96.04	4.80	0.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	96.02	4.80	0.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.09	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.13	4.81	0.59	มากที่สุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ อยู่ในระดับที่ดีมากทุกด้าน โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ 96.13

แยกตามงานบริการได้ดังนี้

- (1) งานด้านโยธา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.36
- (2) งานด้านการศึกษาได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.04
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.02
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.09

และเมื่อการคำนวณคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามสมการ

$$\begin{aligned}
 \text{คุณภาพการให้บริการ} &= \text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน/จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน} \\
 &= (96.36+96.04+96.02+96.09)/4 \\
 &= 96.13
 \end{aligned}$$



ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 96.13 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. ด้านโยธา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.68

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.3 อภิปรายผล

จากภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่ระดับร้อยละ 96.13 แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้



1. สถานที่บริการ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีท่าเลและที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวาง และการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีกิจกรรมส่งเสริมและมีการแนะนำการบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใจ และให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกที่กล้าว่าการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีผู้บริหารนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและบริการ อีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำชับ กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวาง และบรรยากาศเย็นสบาย ทำให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ



5. กระบวนการบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีวิธีการนำเสนอบริการ และมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนอง ต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบ ข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อ สิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่าง ทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของการบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วน จังหวัดกับจังหวัดอื่นในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือด้วยกันหรือภาคอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น - จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ และควรมีส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับ พันธกิจตามแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ.2561-2564) ที่กำหนดไว้ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการ ดำเนินงานเชิงนโยบายร่วมรับงานด้านบริการประชาชน ในปีงบประมาณต่อไป ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 ควรมีสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัดโดยเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุน ระดับประเทศในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่าง ประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

1.2 ควรมีการพัฒนาเกษตรปลอดสารพิษและอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อมเพื่อให้นครพนมหลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่ จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพ้นความยากจน โดยยึดหลักการพัฒนาตาม แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง



2. ด้านสังคม

ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดี ได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษาที่มีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิด โดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียงและมีคุณธรรม

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ควรมีการบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ด้านการจัดการ

ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐเอกชนและประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

5. ด้านความมั่นคง

เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร สงคมสันติสุขพื้นที่ชายแดนมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ ในด้านโยธา ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มีประชากร 717,201 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 3 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,110 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 (\bar{X})=4.81, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 (\bar{X})=4.82, S.D.=0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 (\bar{X})=4.80, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 (\bar{X})=4.80, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 (\bar{X})=4.80, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

งานบริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา	4.82	0.56	96.36	มากที่สุด
2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.80	0.60	96.04	มากที่สุด
4. ด้านรายได้หรือภาษี	4.80	0.60	96.02	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.81	0.59	96.13	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

งานบริการด้านโยธา

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา
ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.98	4.80	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.27	4.81	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.68	4.83	0.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.51	4.83	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.36	4.82	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.68

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.09	4.80	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20

งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.99	4.80	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.11	4.81	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	96.04	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.01	4.80	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.10	4.81	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.91	4.80	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.02	4.80	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 717,201 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 1,110 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 96.13 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.36 (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.09 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.04 (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.02 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.36+96.04+96.02+96.09}{4}$ $= 96.13$
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



บรรณานุกรม

- จรรยา แก้วมณี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชาติรี ปันติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่การบังคับการตำรวจนครบาล 9. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service mind : การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 12 (กุมภาพันธ์) : 35 – 38
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษากรณี การให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 61 – 76
- ปัญญา ภมรพล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พวงศักดิ์ นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น ประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. มปป.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2537). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการ เจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตร สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร

บรรณานุกรม(ต่อ)

- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ



- ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
วิภา อินจันทร์ณรงค์. (2542). **ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด
เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชชาติ สุทรสมัย. (2552). **การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด**. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สรเสรีณ พงษ์พิพัฒน์. (2550) **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริหารงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปปะ
ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ต่อการให้บริการของศูนย์การแสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันตชัย นาระถิ. (2551). **คู่มือสอบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุตรไพศาล.
- Millet, John D. (1954). **Managerment in the public service**. New York : Mc Graw – Hikk.
- Vroom, W. H. (1964). **Work and motivation**. New York : john Wiley.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An introduction analysis (3nd)**. New York : Harper&Row



ภาคผนวก



ภาคผนวก

ก. แบบสอบถาม

แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2564

ชุดที่

--	--	--

ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

ผู้ให้บริการ:.....ผู้เก็บข้อมูล:.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล:.....

คำชี้แจง: โปรดกาเครื่องหมาย ลงในกรอบสี่เหลี่ยม เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบจ./อบต./ทต. ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = ดีมาก, 4 = ดี, 3 = ปานกลาง, 2 = พอใช้, 1 = ต้องปรับปรุง, แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไป และการวัดความพึงพอใจ



ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ¹ ชาย ² หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ ¹ ต่ำกว่า 18 ปี ² 18-30 ปี ³ 31-50 ปี ⁴ 51-60 ปี ⁵ สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ¹ ประถมศึกษา ² มัธยมศึกษา / เทียบเท่า ³ อนุปริญญา / ปวส.

⁴ ปริญญาตรี ⁵ สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ¹ แม่บ้าน ² เกษตรกร ³ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ⁴ รับราชการ

⁵ รัฐวิสาหกิจ ⁶ นักเรียน/นักศึกษา ⁷ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.5 : รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ¹ ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง ² ต่ำกว่า 5,000 บาท

³ 5,001 - 10,000 บาท ⁴ 10,001-15,000 บาท

⁵ 15,001-20,000 บาท ⁶ มากกว่า 21,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจ

คำชี้แจง: โปรดกาเครื่องหมาย ลงในกรอบสี่เหลี่ยม ด้านล่างเพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ จาก อบจ./อบต./ทต. ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = ดีมาก, 4 = ดี, 3 = ปานกลาง, 2 = พอใช้, 1 = ต้องปรับปรุง

1. งานบริการด้านโยธา

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					



	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ					



	สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ				
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ				
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				

3. งานบริการด้านการศึกษา

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์					



	สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

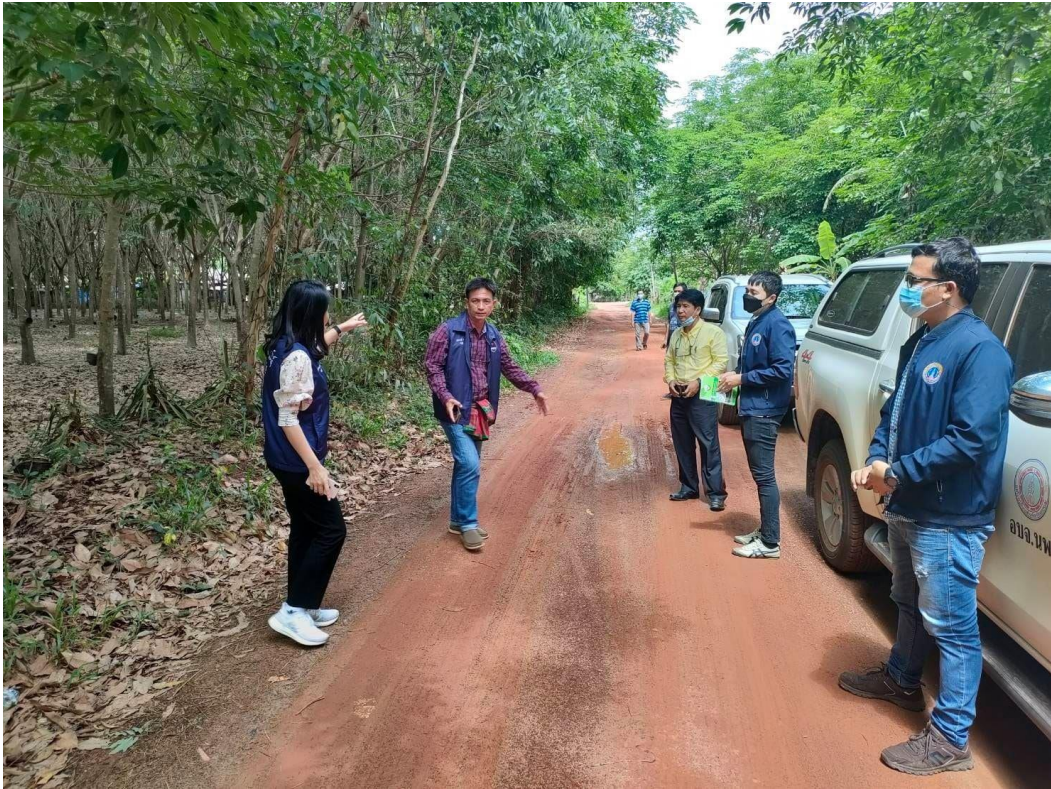
.....



ภาคผนวก

ข. สภาพทั่วไปและภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

ภาพที่ 1-2 ด้านโยธา นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม พร้อมด้วย นายชัชวาล ยะภักดี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอศรีสงคราม เขต 2 และบุคลากรกองช่าง ลงพื้นที่ตรวจสอบถนนเส้น ถนนบ้านท่าโขง-บ้านดงหนองบัว อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม (จุดที่ 9)



นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม พร้อมด้วย นายชัชวาล ยะภักดี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอศรีสงคราม เขต 2 และบุคลากรกองช่าง ลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพถนนชำรุด ระหว่างบ้านท่าโขง - บ้านท่าบ่อ บ้านดอนแดง ตำบลบ้านเช่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม (จุดที่ 7)



แผ่นที่ 3 นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม พร้อมคณะ มอบสิ่งของอุปโภคบริโภคให้แก่โรงพยาบาลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม



แผ่นที่ 4 นางสาวศุภพานิ โพธิ์สุ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม พร้อมคณะ มอบสิ่งของอุปโภคบริโภค ให้แก่จุดพักคอยผลตรวจโควิด-19 ของอำเภอนาทม ณ โรงเรียนบ้านนาทม อำเภอนาทมจังหวัดนครพนม



แผ่นที่ 5 นางสาวศุภพานิ โพธิ์สุ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม พร้อมคณะ มอบสิ่งของอุปโภคบริโภคและเยี่ยมให้กำลังใจเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม



แผ่นที่ 6 นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม พร้อมด้วย สนับสนุนสิ่งของการปฏิบัติงานป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้แก่โรงพยาบาลสนาม จังหวัดนครพนม ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม



แผ่นที่ 7 นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ร่วมพิธีมอบถลุงยังชีพ ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ ที่ได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมบ้าน ณ บ้านคำพอก หมู่ที่ 3 ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม



แผ่นที่ 8 นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มอบหมายให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ส่งมอบอาหารกลางวันแก่บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วยหรือผู้ถูกกักกันในโรงพยาบาลหลัก โรงพยาบาลสนาม และศูนย์พักคอยในพื้นที่จังหวัดนครพนม โดยมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ลงพื้นที่ร่วมส่งมอบอาหารกลางวัน



แผ่นที่ 9 นางสาวศุภพานี โพธิ์สุ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มอบหมายให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ส่งมอบอาหารกลางวันแก่บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วยหรือผู้ถูกกักกันในโรงพยาบาลหลัก โรงพยาบาลสนาม และศูนย์พักคอยในพื้นที่จังหวัดนครพนม โดยมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ร่วมลงพื้นที่ส่งมอบอาหารกลางวัน





ภาคผนวก
ค.คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | | |
|-----------------|-------------|-------------------------------------|
| 1. นายชัยกร | บางศิริ | ตำแหน่ง คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |
| 2. นายบุญเลิศ | โพธิ์ขำ | ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ |
| 3. นายมัสดุรงค์ | สุวรรณไตรย์ | ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหารฯ |

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|-------------------|---------|-----------------------------|
| 1. นายชัยกร | บางศิริ | ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 2. นายบุญเลิศ | โพธิ์ขำ | ตำแหน่ง ผู้ร่วมวิจัย |
| 3. นางสาวถนอมวรรณ | ศรีวงษา | ตำแหน่ง ผู้ร่วมวิจัย |



4. นางรุ่งรัตน์

จรคำ

ตำแหน่ง ผู้ร่วมวิจัย