



CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เทศบาลตำบลเวียงพราวด์
อำเภอพร้าว
จังหวัดเชียงใหม่



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-4
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-14
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-16
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-21
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-22
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-1
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 งานด้านโยธา	4-1
4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-7
4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4-13
4.4 งานด้านสาธารณสุข	4-19



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	5-3
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม	
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน 3-2
ตารางที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา 4-1
ตารางที่ 4-2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา 4-3
ตารางที่ 4-3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา 4-5
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-7
ตารางที่ 4-5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการ ดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-9
ตารางที่ 4-6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-11
ตารางที่ 4-7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี 4-13
ตารางที่ 4-8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4-15
ตารางที่ 4-9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี 4-17
ตารางที่ 4-10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข 4-19
ตารางที่ 4-11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข 4-21
ตารางที่ 4-12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข 4-23
ตารางที่ 4-13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 4-25
ตารางที่ 5-1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 5-2

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 มาตรา 4 ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2538 : 1) โดยการบริหารราชการแผ่นดินจะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาล ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

จากความคาดหวังของการปฏิรูป “ระบอบราชการ” และ “ข้าราชการ” ได้แก่ (1) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบอบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568)

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว เป็นต้น

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง เป็นต้น

4) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

5) **ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ได้แก่ โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำแสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อสะท้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมตามหลัก PDCA ต่อไป

1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่

14.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถามและการแปลผล

1) **รับจ้างทั่วไป** หมายถึง อาชีพที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของกิจการ โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นการรับจ้างทำงานในสถานประกอบการหรือโรงงาน เป็นการรับจ้างในลักษณะการขายแรงงาน โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่คิดตามชิ้นงานที่ทำได้ อัตราค่าจ้างขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของเจ้าของสถานประกอบการหรือนายจ้าง เช่น อาชีพอิสระ (Freelance) รับจ้างเหมารายวัน เป็นต้น

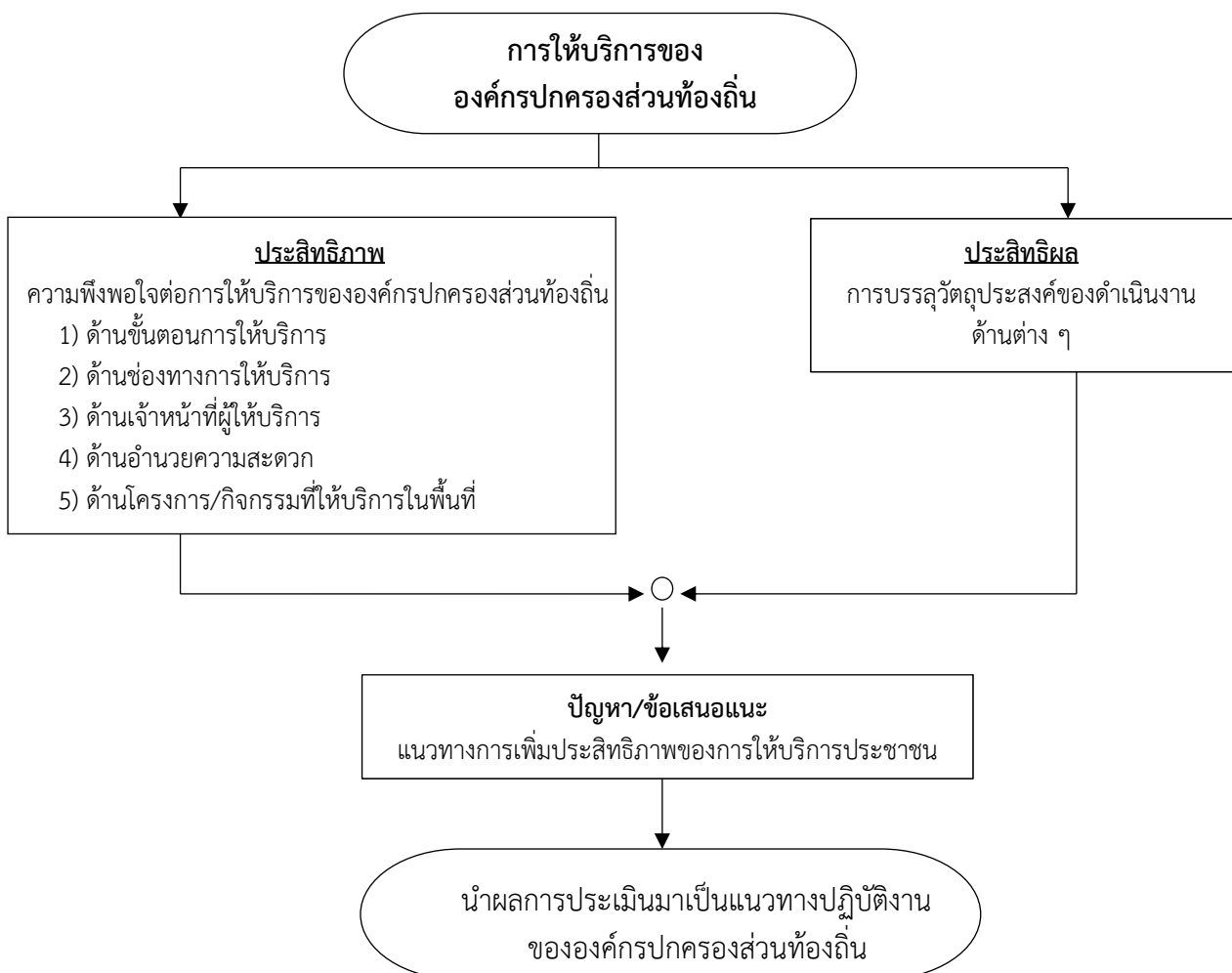
2) **อื่น ๆ** หมายถึง สถานภาพการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากการทำงาน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน เป็นต้น

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



บทที่ 2 : แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

2.1.1) ด้านกายภาพ



เทศบาลตำบลเวียงพ้าว ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเวียงพ้าว เป็นเทศบาลตำบล
เวียงพ้าว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล
พ.ศ. 2542

ต่อมา กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง เข้ากับเทศบาล
ตำบลเวียงพ้าว ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 119 ตอนที่ 20 ก. ลงวันที่ 25
กุมภาพันธ์ 2545 ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เข้ากับ
เทศบาลตำบลเวียงพ้าว เนื่องจากมีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป
เล่ม 121 ตอนพิเศษ 102 ง วันที่ 15 กันยายน 2547 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป ทำให้มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบประมาณ 12.3 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลตำบลเวียงพ้าว เป็นศูนย์กลางของอำเภอพัวพื้นที่มีศักยภาพการขยายตัว
ทางเศรษฐกิจ การลงทุนค้าขาย การเกษตรกรรม และมีความงามทางวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามตาม
คำขวัญของเทศบาลที่ว่า “ดินแดนพระยาเขื่อนเมือง รุ่งเรืองการเกษตร เขตการค้าชุมชน มากล้นแหล่ง
อารยธรรม น้อมนำบูชาหลวงพ่อดาบส”

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อตำบลสันทราย ตำบลป่าไผ่ อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อตำบลป่าตุ่ม ตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดต่อตำบลน้ำแพร่ ตำบลบ้านโป่ง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

2.1.2) ด้านการเมืองการ/ปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตั้งอยู่ในเขตตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครองรวม 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตำบลเวียง

1. หมู่ที่ 1 บ้านช่างคำ
2. หมู่ที่ 2 บ้านขามส้มเวียง
3. หมู่ที่ 3 บ้านป่าเสี้ยว
4. หมู่ที่ 4 บ้านแจ่งกู๋เรื่อง
5. หมู่ที่ 5 บ้านหนองอ้อ
6. หมู่ที่ 6 บ้านแม่กอย

ตำบลทุ่งหลวง

1. หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งหลวง
2. หมู่ที่ 2 บ้านป่าจี้
3. หมู่ที่ 3 บ้านสันมะนะ
4. หมู่ที่ 4 บ้านแม้งัด
5. หมู่ที่ 5 บ้านหม้อบน
6. หมู่ที่ 6 บ้านหม้อล่าง

2.1.3) สภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานทั่วไป

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง มีสถานีขนส่งรถยนต์โดยสารประจำทาง พพร้าว-เชียงใหม่ อยู่ 2 สาย คือ สายเหนือเป็นเส้นทางจากอำเภอพร้าวไปทางอำเภอเชียงดาว แล้วอ้อมเข้าตัวเมืองเชียงใหม่ และสายใต้จะเดินทางจากจากอำเภอพร้าวไปทางตำบลแม่หอพระ อำเภอแม่แตง ผ่านอำเภอสันทราย เข้าอำเภอเมืองเชียงใหม่ การคมนาคมขนส่งทั้งสองเส้นทางเป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่ขนส่งปัจจัยและสินค้าต่าง ๆ ระหว่างอำเภอพร้าวกับอำเภอพร้าว หรือจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเส้นทางหลักที่นำรายได้และความเจริญมาสู่อำเภอพร้าว สำหรับถนนสายต่าง ๆ ที่ตัดผ่านพื้นที่ในเขตเทศบาล แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1) ถนนสายหลัก มี 2 สาย ได้แก่

- ถนนเขื่อนเพชร เป็นถนนที่ตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาลในแนวเหนือ-ใต้ ผิวจราจรเป็นแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ขนาดกว้าง 8.0 เมตร มีทางเท้าและรางระบายน้ำ คสล. แบบมีฝาปิดด้านบน
- ถนนสายปิงโค้ง-เวียงป่าเป้า ซึ่งตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาล ในแนวตะวันตก-ตะวันออก เป็นถนนลาดยางที่มีขนาดมาตรฐาน ผิวจราจรกว้างประมาณ 8.0 เมตร มีทางเท้าและรางระบายน้ำทั้งสองข้างทาง

2) ถนนสายรอบเวียง

ถนนสายรอบเวียงเป็นถนนที่มีลักษณะเป็นถนนวงแหวนล้อมรอบพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- ถนนรอบเวียงด้านเหนือ
- ถนนรอบเวียงด้านตะวันออก
- ถนนรอบเวียงด้านใต้
- ถนนรอบเวียงด้านตะวันตก

3) ถนนซอย

เป็นถนนซอยที่เชื่อมระหว่างถนนสายต่าง ๆ ภายใต้เขตเทศบาล ซึ่งมีจำนวนหลายสาย ส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ มีรางระบายน้ำสองข้างทาง แต่รางระบายน้ำดังกล่าวต้นเขิน จะต้องได้รับการปรับปรุงหรือก่อสร้างใหม่เป็นรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อความมั่นคงแข็งแรงและเพื่อให้สามารถระบายน้ำได้ดี

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลมีการบริการด้านไฟฟ้า ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว ราษฎรมีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,492 หลังคาเรือน และตามถนนสายหลักและถนนซอยต่าง ๆ มีไฟฟ้าสาธารณะติดตั้งให้แสงสว่างในเวลากลางคืนเป็นจุด ๆ แต่ก็ยังมีถนนบางสายที่ไฟฟ้าสาธารณะยังขยายเขตไม่ถึง ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการขยายเขตต่อไป

การประปา

เทศบาลมีการผลิตและการให้บริการด้านการประปาซึ่งเป็นของเทศบาลเอง มีผู้ใช้น้ำประปาอยู่เป็นจำนวน 1,547 ราย มีระบบกรองน้ำ และถังน้ำสูง 2 แห่ง คือ ข้างที่ว่าการอำเภอพร้าว และที่บริเวณการประปาเทศบาล มีการรับโอนประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง (บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ 1 ต.ทุ่งหลวง บ้านสันมะนะ หมู่ที่ 3 ต.ทุ่งหลวง บ้านแม่จิด หมู่ที่ 5 ต.ทุ่งหลวง บ้านหม้อบน หมู่ที่ 5 และบ้านหม้อล่างหมู่ที่ 6 ต.ทุ่งหลวง) ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยในการผลิตน้ำประปา คือ น้ำประปาไม่ใสเท่าที่ควร เนื่องจากน้ำดิบที่สูบขึ้นมา น้ำขุ่นมีธาตุเหล็กมาก

ระบบเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่ แหล่งที่เป็นรายได้และแหล่งทุน แสดงให้เห็นถึงสถานะทางเศรษฐกิจที่เน้น ศูนย์รวมการค้าขาย การทำธุรกรรมทางการเงิน ในอำเภอพร้าว

สภาพทรัพยากรธรรมชาติ

สภาพแวดล้อมทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว สภาพโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงขาดองค์ประกอบด้านทัศนียภาพ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการปรับปรุงสวนสาธารณะ

2.2 แนวคิดการประเมิน

2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพุทธศักราช 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่าหรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่าหรือผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลายฉบับแปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ้างใน กัมปนาท วิจิตรศรีกรม, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว คำที่ใช้โดยทั่วไป เช่น การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นต้น การประเมินต่างไปจากการวัดและการประเมินผล เพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสิ่งที่กำลังศึกษา แล้วจึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้มิได้นำมาตัดสินสรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม หรือให้ทราบการ ดี-เลวมาก-น้อย เก่ง-ไม่เก่ง แต่ต้องการตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมา เพราะใช้ระเบียบวิธีทางสถิติมาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการใช้วิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินก้าวหน้าขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพ วาสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำปี วาผู้เรียนสอบได้หรือสอบตก เป็นการตัดสินหรือสรุปผลการเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้ว คือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา การให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A ,B ,C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบ แล้วนำมาสรุปเป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษาและการให้เป็นเกรดเป็นการประเมินผล เป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไปที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไข เวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล ก็จะเรียกว่า Evaluation ยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Alkin (1969 : อ้างใน ยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่า การประเมิน เป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการ ประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

Provus (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 52) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32) ให้นิยามว่าหมายถึง การเก็บ รวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทางการดำเนินการ ทางการศึกษา

Stake (1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ประเมินได้

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูล ที่รวบรวมได้ มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือก ในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการ ตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจกระทำ การอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวม อย่างเป็นระบบ นำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมี ความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บ รวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนาม นักวิชาการแต่ละท่าน ที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

1) รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุด กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

2) รูปแบบการประเมินของโพรวิส (Discrepancy Model) (Provus, 1973 : อ้างในบุญส่ง นิลแก้ว, 2542)

ทักษะในการประเมินของ โพรวิส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินการโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรม สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวิสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

3) รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

ตามนิยามที่สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือ เพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับ กิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่นอกจากนั้น สคริฟเวนเสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

(1) การประเมินเกณฑ์ภายใน (Instring Evaluation) เป็นการประเมินคุณภาพของเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของผู้รับผิดชอบโครงการ

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของไพรวส์ แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณาไปถึงความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ตามแนวคิดของไทเลอร์

4) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts) (Provus, 1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

- (1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิชา
- (2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล
- (3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

5) รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake's Concepts of Evaluation) (อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542)

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็จริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่

มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่น ที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินใจคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างในเยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซีปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

- (1) กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
- (2) จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
- (3) วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าว เมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วย การประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

(1) การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาและการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

(2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

(4) การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของพรวิธ รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลซีของสตัฟเฟิลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดกำลังใจที่จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

สมหมาย กลางหิน (2553) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความรู้สึกยินดีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำหรือสิ่งที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไม่เหมือนกัน เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน หากผลลัพธ์นั้นเป็นที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

กชกร เป้าสุวรรณและคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีผลจากประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ ซึ่งอาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อได้สิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการ หากทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ
7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร

2.3.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึง ทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พินล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่ง จะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้า และการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

- 1) การแต่งกาย
- 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการ สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช้ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

การบริการ (Service) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่ไม่ถาวร จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน และบริการเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ให้บริการ โดยให้การบริการนั้นไปยังที่ผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ขั้นตอนของการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า/บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้นตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนได้รับความพึงพอใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการต่อผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ คือ ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

- การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy
- การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl Response
- การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful
- ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness Manner
- การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing
- กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes
- ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิทยาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

- 1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค

เป็นรูปธรรม โปร่งใส

- 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

- 1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- 2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ
- 2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด
- 2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ยุพาวรรณ วรรณวาณิช (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการ กับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้น เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศ ให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม

ในการปกครองตนเอง เพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่น ที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนใน เขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไป ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

สาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจ หน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

(1) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย วางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนรูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้บริหารปกครองตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ 5 ประเภท คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ แบ่งออกได้ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

(2) อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้อ (มาตรา 250)

หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

1) ด้านการศึกษา รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตาม วรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 54 วรคสอง)

ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษาโดย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทน จากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) ด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีต ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการด้วย (มาตรา 57(1))

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้างต้นนี้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัด “ระบบภาษี” หรือ “การจัดสรรภาษี” ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 250 วรคสี่) ในปัจจุบัน ท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีรายได้ประเภทต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน เช่น ภาษีอากร จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับ องค์กรส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นต้องมี ความพร้อมในการบริหารจัดการรายได้ และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นด้วย ด้วยการทำงานอย่างบูรณาการ ร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน

รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของ ประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 240 วรคท้าย)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร ในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร และการบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เอง โดยใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยน บุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 241)

ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น “เปิดเผยข้อมูล” และ “รายงานผลการดำเนินงาน” ให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ด้วย (มาตรา 253)

(4) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักความเป็นอิสระในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกิดผลอย่างแท้จริง ผู้บริหารของท้องถิ่นจึงควรมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลพื้นที่ชุมชนของตนเอง ตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้ “สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง” ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย (มาตรา 252)

ในแง่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิ

- เข้าชื่อกันเพื่อเสนอ “ข้อบัญญัติ” หรือเพื่อ “ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น” (มาตรา 254) นอกจากนี้ บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญในส่วนของ

- สิทธิที่จะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ จัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การเข้าชื่อเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตลอดทั้งการจัดให้มีระบบสวัสดิการของชุมชน (มาตรา 43)

- ประชาชนย่อมมีสิทธิติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสารการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานในเรื่องที่ตนสงสัย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังที่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดไว้ว่า ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

(5) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญต้องการขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยการกำหนดไว้ในส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐในมาตรา 76 ให้รัฐต้องปรับระบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการบูรณาการร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ดังนั้น รัฐจำเป็นต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งการจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว

2.6.3 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ การรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง แต่ทั้งนี้การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน มีสิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอ้น)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการจ่ายออกไปจริงเป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะมีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการเช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจนและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม

2.7.2 ต้นทุนทางสังคม (Social Cost) การคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์อาศัยจุดยืนของสังคม จึงไม่ได้สะท้อนในราคาตลาดหรือไม่สามารถซื้อขายในตลาดได้ เช่น การคำนวณโครงการที่มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษที่ใช้ในการพิมพ์บัตรเลือกตั้ง จำเป็นต้องคำนวณต้นทุนทางสังคมโดยรวมผลกระทบภายนอก (Externality) เข้าไปในการคำนวณต้นทุนด้วย หรือการคำนวณโครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผลผลิตที่ได้คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการซื้อขายในตลาด เป็นต้น ความแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการคำนวณต้นทุนของเอกชนกับต้นทุนทางสังคม คือ เอกชนจะคิดรวมภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐเข้าเป็นต้นทุนด้วย แต่สำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีต่าง ๆ ที่เก็บจากโครงการ (หรือเก็บจากปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการ) ก็กลายมาเป็นรายรับของรัฐบาลอยู่ดี จึงไม่ถือว่าเป็นต้นทุนของโครงการ เมื่อมองมุมของสังคมและไม่นำมาคิดรวมเป็นต้นทุนของโครงการ

2.7.3 ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) จึงเป็นมูลค่าที่สูงที่สุดของผลประโยชน์ทางเลือกอื่น ๆ ของการใช้ทรัพยากรที่ไม่โอกาสได้ใช้เนื่องจากได้นำทรัพยากรนั้นมาใช้ในโครงการนี้แล้ว (Maximum Alternative Benefit Forgone) ดังนั้น เมื่อตัดสินใจเลือกโครงการ ก แล้ว ก็จะเสียโอกาสที่จะเลือกโครงการ ข โครงการ ค หรือโครงการ ง ผลประโยชน์ที่สูงที่สุดของโครงการเหล่านี้ คือ ต้นทุนของการเลือกใช้ทรัพยากรในโครงการ ก เนื่องจากถ้าไม่เลือกโครงการ ก ก็มีโอกาสที่จะเลือกโครงการ ข โครงการ ค หรือโครงการ ง ที่ให้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ต้นทุนของการเลือกโครงการ ก จึงเป็นโอกาสที่เสียไปจากประโยชน์ที่สูงที่สุด ที่จะได้รับจากการเลือกโครงการที่เหลือ

2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ใน การคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.40 เทียบเท่ากับ 10 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ในส่วนของความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้านสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.30) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3)
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.60)

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัยสื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และ รับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบันมีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านโยธา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านโยธา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgement Sampling) เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากหน่วยงานในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้รับบริการจริง

3.2 วิธีการดำเนินการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 : รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
01	งานด้านบริการกฎหมาย	- บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน
02	งานด้านทะเบียน	- การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
03	งานด้านโยธา	- การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบ เกี่ยวกับงานก่อสร้าง - งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ - งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ
04	งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	- การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายใน ชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ
05	งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาด ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะ ข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
06	งานด้านการศึกษา	- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา
07	งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	- การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟป่า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการ ประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขอ อนุญาตต่าง ๆ)
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
10	งานด้านสาธารณสุข	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและ ป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กร ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนเบื้องต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องทั้งการลงพื้นที่ (Onsite) และ/หรือการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Online) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถามหรือการสังเกตการณ์ในระดับพื้นที่ตามแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสม โดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.01 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	90.01 – 95.00	ได้คะแนน 9
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	85.01 – 90.00	ได้คะแนน 8
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	80.01 – 85.00	ได้คะแนน 7
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	75.01 – 80.00	ได้คะแนน 6
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	70.01 – 75.00	ได้คะแนน 5
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	65.01 – 70.00	ได้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	60.01 – 65.00	ได้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	55.01 – 60.00	ได้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	50.00 – 55.00	ได้คะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50.00	ได้คะแนน 0

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการนั้น} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาค้างนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ช่วงคะแนน		ระดับความพึงพอใจ
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการโดยภาพรวม = $\frac{(A+B+C+D)}{4}$

หมายเหตุ

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านโยธา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	43	43.00
2) หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	13	13.00
3) 31 – 40 ปี	23	23.00
4) 41 – 50 ปี	39	39.00
5) 51 – 60 ปี	20	20.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	5.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	8	8.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	25	25.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	35	35.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	19	19.00
6) ปริญญาตรี	10	10.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	6	6.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	15	15.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	19	19.00
6) เกษตรกร	35	35.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	7	7.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	2	2.00
4) 11 – 20 ปี	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	96	96.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.66	0.536	93.20	9
2) ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.60	0.492	92.00	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.63	0.506	92.60	9
โดยภาพรวม	4.63	0.511	92.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.63	0.487	92.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.66	0.536	93.20	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.56	0.519	91.20	9
โดยภาพรวม	4.62	0.514	92.40	9

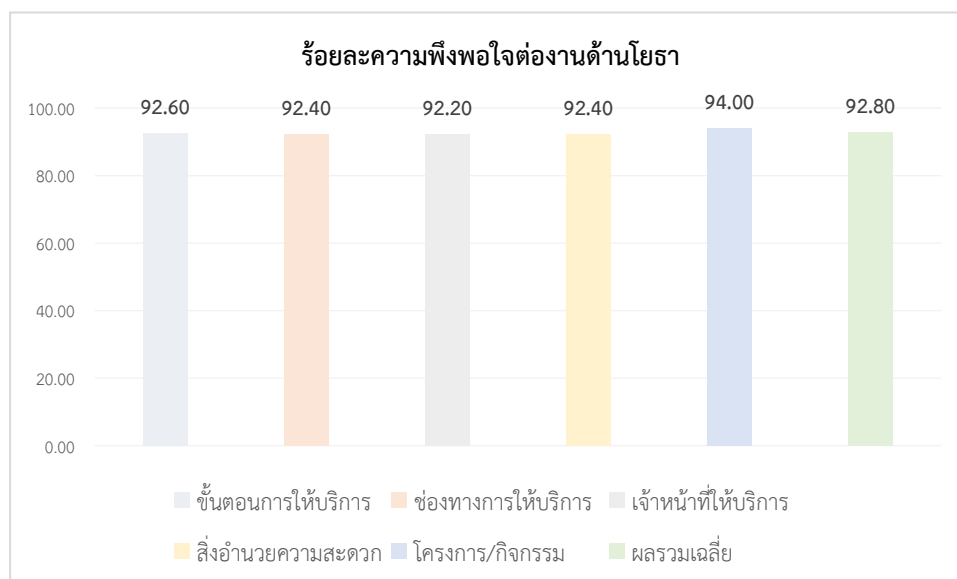
**ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.58	0.516	91.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.59	0.552	91.80	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.67	0.551	93.40	9
โดยภาพรวม	4.61	0.540	92.20	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.73	0.489	94.60	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.53	0.559	90.60	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.59	0.552	91.80	9
โดยภาพรวม	4.62	0.533	92.40	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.67	0.551	93.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.71	0.456	94.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.73	0.446	94.60	9
โดยภาพรวม	4.70	0.485	94.00	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.511	92.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.62	0.514	92.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.540	92.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.533	92.40	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.70	0.485	94.00	9
รวม	4.64	0.517	92.80	9



แผนภูมิที่ 4-1 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีระบบรับเรื่องที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย เช่น ผ่านสำนักงานเทศบาลหรือช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ติดตามผลการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
2. การแก้ไขปัญหาระบบน้ำประปา ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดกรณีน้ำประปาขัดข้อง เช่น น้ำไหลอ่อน น้ำไม่ไหล หรือท่อน้ำรั่วซึม มีทีมช่างผู้เชี่ยวชาญคอยดูแล ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ
3. การให้บริการติดตั้งระบบประปาใหม่ มีบริการขยายเขตน้ำประปาไปยังพื้นที่ที่ยังเข้าไม่ถึง เพื่อให้ประชาชนทุกครัวเรือนมีน้ำสะอาดใช้ ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ซับซ้อน และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร
4. การติดตั้งตู้น้ำดื่ม และการบำรุงรักษา จัดให้มีตู้น้ำดื่มสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น โรงเรียน ตลาด หรือศูนย์บริการประชาชน มีการดูแล บำรุงรักษา และตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มเป็นประจำ เพื่อความมั่นใจในความปลอดภัยและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พัฒนาช่องทางรับเรื่องเพิ่มเติม เช่น แอปพลิเคชันมือถือ หรือไลน์ออฟฟิเชียล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลาในการแจ้งปัญหา จัดทำระบบติดตามผลการแก้ไขปัญหาแบบออนไลน์ ให้ประชาชนตรวจสอบสถานะได้เอง
2. การแก้ไขปัญหาระบบน้ำประปา เพิ่มการตรวจสอบเชิงรุก เช่น การสุ่มตรวจแรงดันน้ำและคุณภาพน้ำตามชุมชน เพื่อลดปัญหาที่ประชาชนต้องร้องเรียน จัดทำแผนบำรุงรักษาระบบประปาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อลดความเสี่ยงการชำรุดเสียหาย
3. การให้บริการติดตั้งระบบประปาใหม่ ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการติดตั้งหรือขยายเขตบริการ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในระยะเวลาดำเนินงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์สิทธิและขั้นตอนการขอใช้บริการให้ประชาชนเข้าใจง่าย เช่น ทำเป็นคู่มือสั้น ๆ หรืออินโฟกราฟิก
4. การติดตั้งตู้น้ำดื่ม และการบำรุงรักษา เพิ่มจุดติดตั้งตู้น้ำดื่มในพื้นที่ที่มีคนใช้งานหนาแน่น เช่น สนามกีฬา ชุมชน หรือสถานที่ราชการ ใช้ระบบบันทึกข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพน้ำแบบดิจิทัล เพื่อให้ติดตามได้โปร่งใสและตรวจสอบย้อนหลังได้

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	46	46.00
2) หญิง	54	54.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	11	11.00
3) 31 – 40 ปี	19	19.00
4) 41 – 50 ปี	25	25.00
5) 51 – 60 ปี	30	30.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	13	13.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	32	32.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	34	34.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	14	14.00
6)ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	4	4.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	14	14.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	15	15.00
6) เกษตรกร	34	34.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	15	15.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	100	100.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.5)

**ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.75	0.479	95.00	9
2) ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.63	0.487	92.60	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.61	0.695	92.20	9
โดยภาพรวม	4.66	0.554	93.20	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.60	0.651	92.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.60	0.636	92.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.61	0.695	92.20	9
โดยภาพรวม	4.60	0.661	92.00	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.64	0.598	92.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.60	0.651	92.00	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.69	0.518	93.80	9
โดยภาพรวม	4.64	0.589	92.80	9

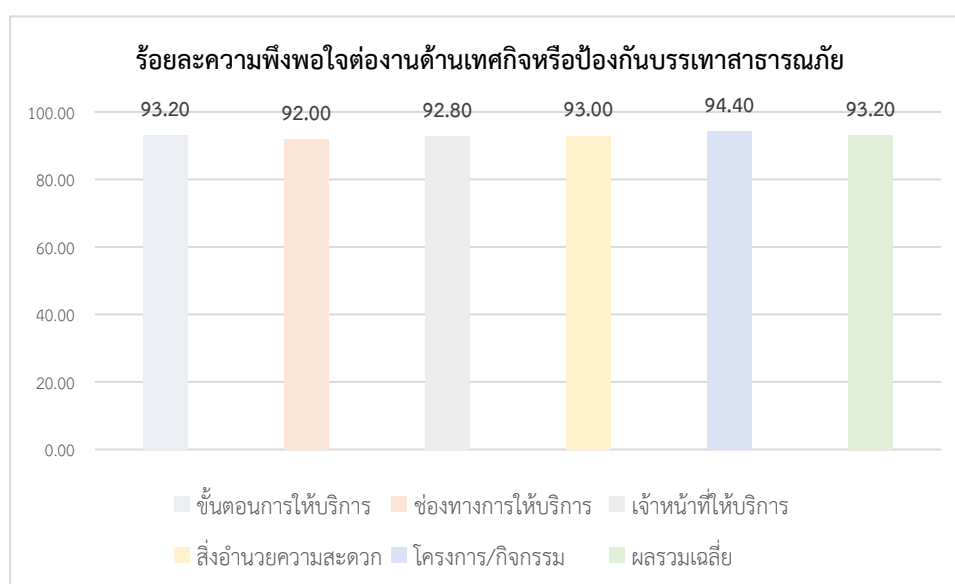
**ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.70	0.505	94.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.62	0.490	92.40	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.63	0.487	92.60	9
โดยภาพรวม	4.65	0.494	93.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.72	0.536	94.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.71	0.456	94.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.73	0.446	94.60	9
โดยภาพรวม	4.72	0.479	94.40	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการ ในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.554	93.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.60	0.661	92.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.589	92.80	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.494	93.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.72	0.479	94.40	9
รวม	4.66	0.555	93.20	9



แผนภูมิที่ 4-2 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

1. ระบบการแจ้งให้บริการด้านภัยพิบัติ

- มีช่องทางการแจ้งเหตุหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์สายตรง เฟซบุ๊กเพจ ไลน์กลุ่มชุมชน และหอกระจายข่าว ทำให้ประชาชนเข้าถึงการแจ้งเหตุได้สะดวก
- มีการประสานงานที่รวดเร็วระหว่างเทศบาล หน่วยกู้ภัย ตำรวจ โรงพยาบาล และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- มีระบบแจ้งเตือนประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น รถกระจายข่าว เสียงตามสาย หรือการส่งข้อความออนไลน์ ทำให้ประชาชนรับรู้สถานการณ์ได้อย่างทันทั่วถึง

2. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- ทีมเจ้าหน้าที่มีความพร้อมปฏิบัติการตลอดเวลา สามารถเข้าพื้นที่เกิดเหตุได้รวดเร็ว
- มีการจัดหาอุปกรณ์และยานพาหนะที่เพียงพอ เช่น รถดับเพลิง รถกู้ภัย เครื่องสูบน้ำ และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล
- มีระบบการช่วยเหลืออย่างครบวงจร ทั้งการอพยพผู้ประสบภัย การกู้ชีพฉุกเฉิน และการฟื้นฟูหลังเกิดภัย เช่น การแจกจ่ายน้ำดื่ม อาหาร และถุงยังชีพ
- มีการดูแลผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านสาธารณสุข การเยียวยาเบื้องต้น และการประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพิ่มเติม
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยจัดอบรมให้ประชาชนรู้วิธีป้องกันและรับมือภัยพิบัติ และมีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ระบบการแจ้งให้บริการด้านภัยพิบัติ

- พัฒนาช่องทางดิจิทัลเพิ่มเติม เช่น แอปพลิเคชันมือถือ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์เฉพาะ เพื่อแจ้งเหตุ/ติดตามสถานะการช่วยเหลือได้แบบเรียลไทม์
- จัดทำฐานข้อมูลภัยพิบัติกลาง ที่สามารถบันทึก วิเคราะห์ และติดตามเหตุการณ์ย้อนหลัง เพื่อใช้วางแผนเชิงป้องกัน

2. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- กำหนดมาตรฐานเวลาในการเข้าถึงพื้นที่ประสบภัย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะได้รับความช่วยเหลือทันเวลา
- จัดระบบดูแลหลังเกิดภัย (Post-Disaster Support) เช่น การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต การฟื้นฟูบ้านเรือน และการประสานขอรับการเยียวยาจากหน่วยงานภายนอก
- เสริมศักยภาพอาสาสมัคร (อปพร. และเครือข่ายชุมชน) ด้วยการอบรมทักษะใหม่ ๆ เช่น การกู้ชีพขั้นพื้นฐาน การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และการประเมินความเสียหายเบื้องต้น
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคเอกชน เช่น ร้านค้า บริษัทโลจิสติกส์ หรือโรงงานในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนทรัพยากรและการขนส่งสิ่งของเมื่อเกิดภัย

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	41	41.00
2) หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	11	11.00
3) 31 – 40 ปี	25	25.00
4) 41 – 50 ปี	28	28.00
5) 51 – 60 ปี	23	23.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	13	13.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	15	15.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	21	21.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	34	34.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	19	19.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	5	5.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	17	17.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21	21.00
6) เกษตรกร	28	28.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	16	16.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	13	13.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	2	2.00
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.56	0.627	91.20	9
2) ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.58	0.575	91.60	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.552	91.80	9
โดยภาพรวม	4.58	0.585	91.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.58	0.680	91.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.56	0.627	91.20	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.60	0.651	92.00	9
โดยภาพรวม	4.58	0.653	91.60	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.59	0.552	91.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.55	0.565	91.00	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.58	0.680	91.60	9
โดยภาพรวม	4.57	0.599	91.40	9

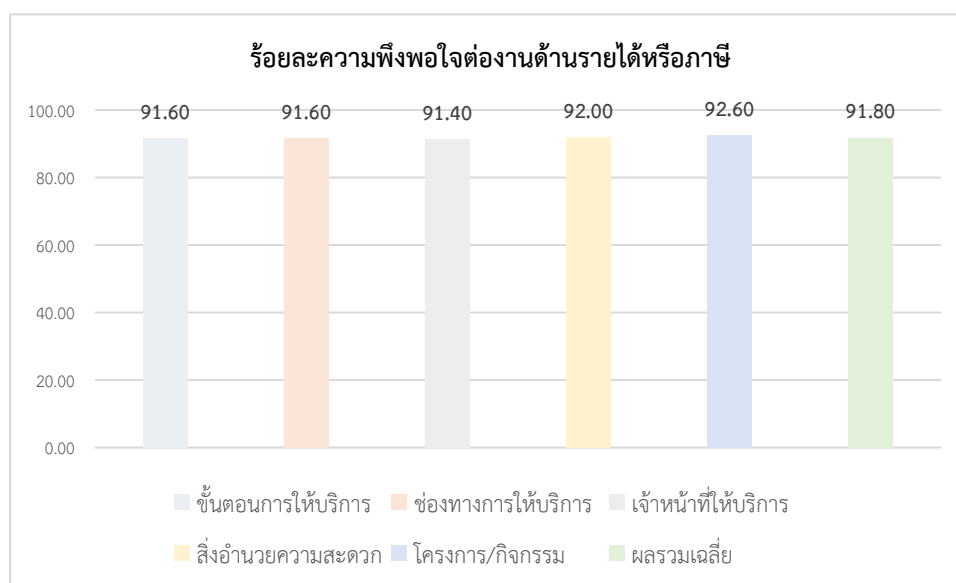
ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.64	0.598	92.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.56	0.627	91.20	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.59	0.552	91.80	9
โดยภาพรวม	4.60	0.592	92.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.64	0.598	92.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.66	0.536	93.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.6	0.530	92.00	9
โดยภาพรวม	4.63	0.555	92.60	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.585	91.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.58	0.653	91.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.599	91.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.592	92.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.63	0.555	92.60	9
รวม	4.59	0.597	91.80	9



แผนงานที่ 4-3 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- มีระบบสำรวจ จัดเก็บ และปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจหลักเกณฑ์และขั้นตอนการชำระภาษี ลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบ
- การจัดเก็บมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เสียภาษี

2. การจัดเก็บภาษีป้าย

- มีการสำรวจป้ายโฆษณาและป้ายประกอบการธุรกิจในพื้นที่อย่างทั่วถึง
- จัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ มีการแจ้งเตือนและอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน
- สนับสนุนให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง สร้างรายได้ให้ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

- จัดเก็บค่าธรรมเนียมจากการบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เช่น ค่าธรรมเนียมตลาด ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตก่อสร้าง ฯลฯ
- มีการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมได้หลายช่องทาง
- มีการบันทึกและตรวจสอบรายได้อย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เป็น ดิจิทัล (GIS) เพื่อความแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บ
- จัดทำระบบแจ้งเตือนกำหนดชำระภาษีอัตโนมัติ ผ่าน SMS, Line หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีไม่ลืมและชำระตรงเวลา
- เพิ่มการจัดอบรม/ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิและหน้าที่ในการเสียภาษีมากขึ้น

2. การจัดเก็บภาษีป้าย

- พัฒนาระบบสำรวจป้ายด้วยเทคโนโลยี GIS หรือการถ่ายภาพทางอากาศ (Drone Mapping) เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนและลดการตกหล่น
- จัดทำระบบตรวจสอบและชำระภาษีออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ
- จัดทำคู่มือหรืออินโฟกราฟิกส์ อธิบายขั้นตอนการเสียภาษีป้าย เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจง่ายขึ้น

3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

- เปิดช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมที่หลากหลาย เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส แอปพลิเคชันธนาคาร e-Payment
- จัดทำระบบ One Stop Service ให้ประชาชนสามารถขออนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมในที่เดียว ลดขั้นตอนการเดินเรื่อง

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	37	37.00
2) หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	8	8.00
3) 31 – 40 ปี	21	21.00
4) 41 – 50 ปี	32	32.00
5) 51 – 60 ปี	31	31.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	8	8.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	11	11.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	25	25.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	39	39.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	18	18.00
6)ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	3	3.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	15	15.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	16.00
6) เกษตรกร	36	36.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	22	22.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	8	8.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	100	100.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.11)

**ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.67	0.551	93.40	9
2) ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.60	0.492	92.00	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.63	0.506	92.60	9
โดยภาพรวม	4.63	0.516	92.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.79	0.456	95.80	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.66	0.536	93.20	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.66	0.536	93.20	9
โดยภาพรวม	4.70	0.509	94.00	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.63	0.506	92.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.72	0.451	94.40	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับ ของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.74	0.441	94.80	9
โดยภาพรวม	4.70	0.466	94.00	9

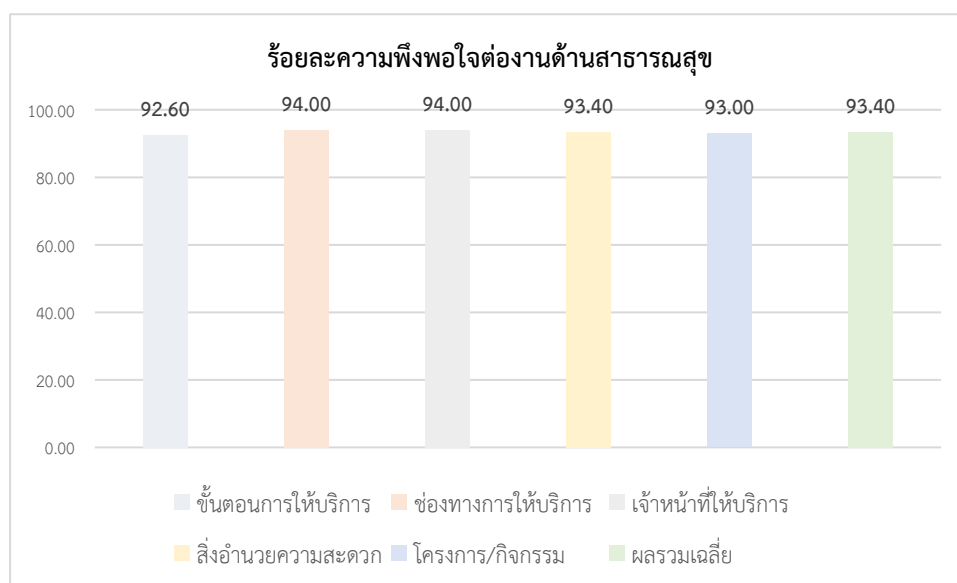
ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.73	0.489	94.60	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.67	0.551	93.40	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.60	0.530	92.00	9
โดยภาพรวม	4.67	0.524	93.40	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.67	0.551	93.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.63	0.506	92.60	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.66	0.536	93.20	9
โดยภาพรวม	4.65	0.531	93.00	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.516	92.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.70	0.509	94.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.466	94.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.524	93.40	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.531	93.00	9
รวม	4.67	0.509	93.40	9



แผนภูมิที่ 4-4 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

1. **การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค** เทศบาลจัดกิจกรรมรณรงค์ด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การฉีดวัคซีนโรคติดต่อ โรคประจำฤดูกาล และการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย พร้อมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง การออกกำลังกาย และโภชนาการ
2. **การดูแลรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน** เทศบาลมีหน่วยบริการสาธารณสุขประจำพื้นที่ที่เข้าถึงประชาชนได้สะดวก พร้อมบริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้พิการ
3. **การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมชุมชน** เทศบาลจัดเก็บขยะมูลฝอยและของเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและโรคติดต่อ และดูแลความสะอาดในตลาด ถนน และพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง
4. **การควบคุมและป้องกันภัยด้านสุขภาพ** เทศบาลมีระบบเฝ้าระวังโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก โควิด-19 และโรคตามฤดูกาล พร้อมดำเนินมาตรการควบคุมโรคและให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา
5. **การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน** เทศบาลสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่เข้มแข็ง และส่งเสริมประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้านสาธารณสุข เช่น การตรวจสุขภาพ การบริจาคโลหิต และการป้องกันโรค

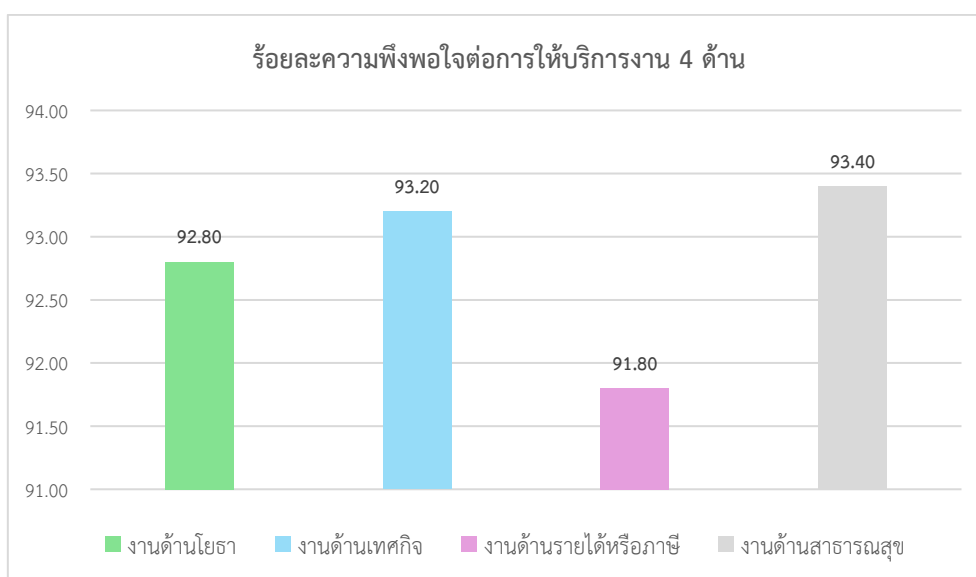
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. **การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค** เทศบาลควรเพิ่มการจัดกิจกรรมรณรงค์สุขภาพในรูปแบบออนไลน์หรือผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและคำแนะนำด้านสุขภาพได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมจัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย และโภชนาการ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. **การดูแลรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน** เทศบาลควรพัฒนาการให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และการเยี่ยมบ้านด้วยระบบติดตามผู้ป่วยออนไลน์ เพื่อให้สามารถติดตามผลการรักษาและดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียงได้ต่อเนื่อง พร้อมเพิ่มการอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อให้สามารถให้บริการได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. **การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมชุมชน** เทศบาลควรพัฒนาระบบจัดเก็บขยะอัจฉริยะ เช่น การแยกขยะ การติดตามปริมาณขยะ และการรีไซเคิล พร้อมจัดทำมาตรการตรวจสอบความสะอาดในพื้นที่สาธารณะและตลาดอย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ผลการตรวจสอบให้ประชาชนรับรู้
4. **การควบคุมและป้องกันภัยด้านสุขภาพ** เทศบาลควรพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคระบาดแบบเรียลไทม์ เชื่อมโยงกับหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอและจังหวัด พร้อมจัดอบรมประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและรับมือโรคระบาด รวมถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อสร้างความพร้อมให้กับชุมชน
5. **การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน** เทศบาลควรส่งเสริมบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขและเครือข่ายชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น ด้วยการจัดอบรมทักษะใหม่ ๆ และเครื่องมือสนับสนุน พร้อมจัดกิจกรรมรณรงค์หรือประกวดเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การแข่งขันหมู่บ้านสะอาด หรือโครงการสุขภาพดีชุมชน

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพรว้าง จังหวัดเชียงใหม่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด งานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน เทศบาลตำบลเวียงพ้าว

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านโยธา	4.64	0.517	92.80	9
2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.66	0.555	93.20	9
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.59	0.597	91.80	9
4) งานด้านสาธารณสุข	4.67	0.509	93.40	9
รวม	4.64	0.545	92.80	9



แผนภูมิที่ 4-5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน

บทที่ 5 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

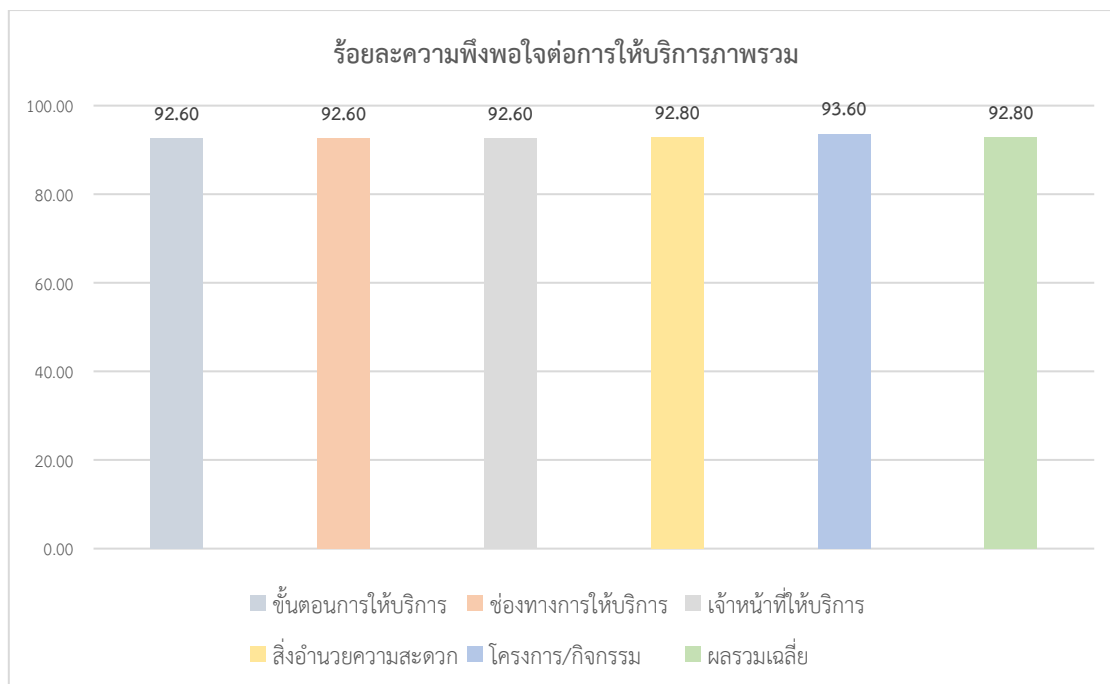
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า งานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)

ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านสาธารณสุข				ภาพรวม			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.511	92.60	9	4.66	0.554	93.20	9	4.58	0.585	91.60	9	4.63	0.516	92.60	9	4.63	0.542	92.60	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.62	0.514	92.40	9	4.60	0.661	92.00	9	4.58	0.653	91.60	9	4.70	0.509	94.00	9	4.63	0.584	92.60	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.540	92.20	9	4.64	0.589	92.80	9	4.57	0.599	91.40	9	4.70	0.466	94.00	9	4.63	0.549	92.60	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.533	92.40	9	4.65	0.494	93.00	9	4.60	0.592	92.00	9	4.67	0.524	93.40	9	4.64	0.536	92.80	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.70	0.485	94.00	9	4.72	0.479	94.40	9	4.63	0.555	92.60	9	4.65	0.531	93.00	9	4.68	0.513	93.60	9
รวม	4.64	0.517	92.80	9	4.66	0.555	93.20	9	4.59	0.597	91.80	9	4.67	0.509	93.40	9	4.64	0.545	92.80	9



แผนภูมิที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน
เทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ เทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

ข้อเด่นของการบริหารงาน

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีระบบรับเรื่องที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย เช่น ผ่านสำนักงานเทศบาลหรือช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ติดตามผลการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
2. การแก้ไขปัญหาระบบน้ำประปา ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดกรณีน้ำประปาขัดข้อง เช่น น้ำไหลอ่อน น้ำไม่ไหล หรือท่อน้ำรั่วซึม มีทีมช่างผู้เชี่ยวชาญคอยดูแล ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ
3. การให้บริการติดตั้งระบบประปาใหม่ มีบริการขยายเขตน้ำประปาไปยังพื้นที่ที่ยังเข้าไม่ถึง เพื่อให้ประชาชนทุกครัวเรือนมีน้ำสะอาดใช้ ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ซับซ้อน และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร

4. การติดตั้งตู้น้ำดื่ม และการบำรุงรักษา จัดให้มีตู้น้ำดื่มสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น โรงเรียน ตลาด หรือศูนย์บริการประชาชน มีการดูแล บำรุงรักษา และตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มเป็นประจำ เพื่อความมั่นใจในความสะอาดและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พัฒนาช่องทางรับเรื่องเพิ่มเติม เช่น แอปพลิเคชันมือถือ หรือไลน์ ออฟฟิเชียล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลาในการแจ้งปัญหา จัดทำระบบติดตามผลการแก้ไขปัญหา แบบออนไลน์ ให้ประชาชนตรวจสอบสถานะได้เอง

2. การแก้ไขปัญหาระบบน้ำประปา เพิ่มการตรวจสอบเชิงรุก เช่น การสุ่มตรวจแรงดันน้ำและคุณภาพน้ำตามชุมชน เพื่อลดปัญหาที่ประชาชนต้องร้องเรียน จัดทำแผนบำรุงรักษาระบบประปาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อลดความเสี่ยงการชำรุดเสียหาย

3. การให้บริการติดตั้งระบบประปาใหม่ ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการติดตั้งหรือขยายเขตบริการ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในระยะเวลาดำเนินงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์สิทธิและขั้นตอนการขอใช้บริการ ให้ประชาชนเข้าใจง่าย เช่น ทำเป็นคู่มือสั้น ๆ หรืออินโฟกราฟิก

4. การติดตั้งตู้น้ำดื่ม และการบำรุงรักษา เพิ่มจุดติดตั้งตู้น้ำดื่มในพื้นที่ที่มีคนใช้งานหนาแน่น เช่น สนามกีฬา ชุมชน หรือสถานที่ราชการ ใช้ระบบบันทึกข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพน้ำแบบดิจิทัล เพื่อให้ติดตามได้โปร่งใสและตรวจสอบย้อนหลังได้

5.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1. ระบบการแจ้งให้บริการด้านภัยพิบัติ

- มีช่องทางการแจ้งเหตุหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์สายตรง เฟซบุ๊กเพจ ไลน์กลุ่มชุมชน และ หอกระจายข่าว ทำให้ประชาชนเข้าถึงการแจ้งเหตุได้สะดวก
- มีการประสานงานที่รวดเร็วระหว่างเทศบาล หน่วยงาน ตำรวจ โรงพยาบาล และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- มีระบบแจ้งเตือนประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น รถกระจายข่าว เสียงตามสาย หรือการส่งข้อความออนไลน์ ทำให้ประชาชนรับรู้สถานการณ์ได้อย่างทันทั่วถึง

2. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- ทีมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมปฏิบัติการตลอดเวลา สามารถเข้าพื้นที่เกิดเหตุได้รวดเร็ว
- มีการจัดหาอุปกรณ์และยานพาหนะที่เพียงพอ เช่น รถดับเพลิง รถกู้ภัย เครื่องสูบน้ำ และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล
- มีระบบการช่วยเหลืออย่างครบวงจร ทั้งการอพยพผู้ประสบภัย การกู้ชีพฉุกเฉิน และการฟื้นฟูหลังเกิดภัย เช่น การแจกจ่ายน้ำดื่ม อาหาร และถุงยังชีพ
- มีการดูแลผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านสาธารณสุข การเยียวยาเบื้องต้น และการประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพิ่มเติม
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยจัดอบรมให้ประชาชนรู้วิธีป้องกันและรับมือภัยพิบัติ และมีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ระบบการแจ้งให้บริการด้านภัยพิบัติ

- พัฒนาช่องทางดิจิทัลเพิ่มเติม เช่น แอปพลิเคชันมือถือ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์เฉพาะ เพื่อแจ้งเหตุ/ติดตามสถานะการช่วยเหลือได้แบบเรียลไทม์
- จัดทำฐานข้อมูลภัยพิบัติกลาง ที่สามารถบันทึก วิเคราะห์ และติดตามเหตุการณ์ย้อนหลัง เพื่อใช้วางแผนเชิงป้องกัน

2. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- กำหนดมาตรฐานเวลาในการเข้าถึงพื้นที่ประสบภัย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะได้รับความช่วยเหลือทันเวลา
- จัดระบบดูแลหลังเกิดภัย (Post-Disaster Support) เช่น การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต การฟื้นฟูบ้านเรือน และการประสานขอรับการเยียวยาจากหน่วยงานภายนอก
- เสริมศักยภาพอาสาสมัคร (อปพร. และเครือข่ายชุมชน) ด้วยการอบรมทักษะใหม่ ๆ เช่น การกู้ชีพขั้นพื้นฐาน การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และการประเมินความเสียหายเบื้องต้น
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคเอกชน เช่น ร้านค้า บริษัทโลจิสติกส์ หรือโรงงานในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนทรัพยากรและการขนส่งสิ่งของเมื่อเกิดภัย

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเด่นของการบริหารงาน

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- มีระบบสำรวจ จัดเก็บ และปรับปรุงฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจหลักเกณฑ์และขั้นตอนการชำระภาษี ลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบ
- การจัดเก็บมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เสียภาษี

2. การจัดเก็บภาษีป้าย

- มีการสำรวจป้ายโฆษณาและป้ายประกอบการธุรกิจในพื้นที่อย่างทั่วถึง
- จัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ มีการแจ้งเตือนและอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน
- สนับสนุนให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง สร้างรายได้ให้ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

- จัดเก็บค่าธรรมเนียมจากการบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เช่น ค่าธรรมเนียมตลาด ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตก่อสร้าง ฯลฯ
- มีการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมได้หลายช่องทาง
- มีการบันทึกและตรวจสอบรายได้อย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เป็น ดิจิทัล (GIS) เพื่อความแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บ
- จัดทำระบบแจ้งเตือนกำหนดชำระภาษีอัตโนมัติ ผ่าน SMS, Line หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีไม่ลืมและชำระตรงเวลา
- เพิ่มการจัดอบรม/ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิและหน้าที่ในการเสียภาษีมากขึ้น

2. การจัดเก็บภาษีป้าย

- พัฒนาระบบสำรวจป้ายด้วยเทคโนโลยี GIS หรือการถ่ายภาพทางอากาศ (Drone Mapping) เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนและลดการตกหล่น
- จัดทำระบบตรวจสอบและชำระภาษีออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ
- จัดทำคู่มือหรืออินโฟกราฟิกส์ อธิบายขั้นตอนการเสียภาษีป้าย เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจง่ายขึ้น

3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

- เปิดช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมที่หลากหลาย เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส แอปพลิเคชันธนาคาร e-Payment
- จัดทำระบบ One Stop Service ให้ประชาชนสามารถขออนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมในที่เดียว ลดขั้นตอนการเดินเรื่อง

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อเด่นของการบริหารงาน

1. การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เทศบาลจัดกิจกรรมรณรงค์ด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การฉีดวัคซีนโรคติดต่อ โรคประจำฤดูกาล และการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย พร้อมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง การออกกำลังกาย และโภชนาการ

2. การดูแลสุขภาพพยาบาลขั้นพื้นฐาน เทศบาลมีหน่วยบริการสาธารณสุขประจำพื้นที่ที่เข้าถึงประชาชนได้สะดวก พร้อมบริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้พิการ

3. การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมชุมชน เทศบาลจัดเก็บขยะมูลฝอยและของเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและโรคติดต่อ และดูแลความสะอาดในตลาด ถนน และพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง

4. การควบคุมและป้องกันภัยด้านสุขภาพ เทศบาลมีระบบเฝ้าระวังโรคระบาด เช่น ใช้เลือดออก COVID-19 และโรคตามฤดูกาล พร้อมดำเนินมาตรการควบคุมโรคและให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา

5. การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน เทศบาลสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่เข้มแข็ง และส่งเสริมประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้านสาธารณสุข เช่น การตรวจสุขภาพ การบริจาคโลหิต และการป้องกันโรค

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. **การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค** เทศบาลควรเพิ่มการจัดกิจกรรมรณรงค์สุขภาพในรูปแบบออนไลน์หรือผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและคำแนะนำด้านสุขภาพได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมจัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย และโภชนาการ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. **การดูแลสุขภาพพยาบาลขั้นพื้นฐาน** เทศบาลควรพัฒนาการให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และการเยี่ยมบ้านด้วยระบบติดตามผู้ป่วยออนไลน์ เพื่อให้สามารถติดตามผลการรักษาและดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียงได้ต่อเนื่อง พร้อมเพิ่มการอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อให้สามารถให้บริการได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. **การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมชุมชน** เทศบาลควรพัฒนาระบบจัดเก็บขยะอัจฉริยะ เช่น การแยกขยะ การติดตามปริมาณขยะ และการรีไซเคิล พร้อมจัดทำมาตรการตรวจสอบความสะอาดในพื้นที่สาธารณะและตลาดอย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ผลการตรวจสอบให้ประชาชนรับรู้
4. **การควบคุมและป้องกันภัยด้านสุขภาพ** เทศบาลควรพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคระบาดแบบเรียลไทม์ เชื่อมโยงกับหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอและจังหวัด พร้อมจัดอบรมประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและรับมือโรคระบาด รวมถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อสร้างความพร้อมให้กับชุมชน
5. **การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน** เทศบาลควรส่งเสริมบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขและเครือข่ายชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น ด้วยการจัดอบรมทักษะใหม่ ๆ และเครื่องมือสนับสนุน พร้อมจัดกิจกรรมรณรงค์หรือประกวดเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การแข่งขันหมู่บ้านสะอาด หรือโครงการสุขภาพดีชุมชน

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. **การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและบริการประชาชน** เทศบาลควรพัฒนาช่องทางออนไลน์และดิจิทัลให้หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชันมือถือ เว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือขอข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติหรือระบบติดตามสถานะคำร้อง เพื่อให้ประชาชนทราบความคืบหน้าและมั่นใจในการได้รับบริการ
2. **การยกระดับคุณภาพงานบริการ** เทศบาลควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน เช่น มารยาทในการให้บริการ การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมพัฒนามาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ให้ชัดเจนและวัดผลได้ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นแก่ประชาชน
3. **การส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชน** เทศบาลควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อเสริมศักยภาพในการให้บริการและจัดกิจกรรมสาธารณะ พร้อมจัดกิจกรรมมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การประชุมชุมชน การสำรวจความพึงพอใจ และโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกัน

4. การใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการวางแผนบริการ เทศบาลควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลประชากรและบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการและจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้แม่นยำ พร้อมใช้ข้อมูลในการติดตามและปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การสร้างความโดดเด่นด้านความโปร่งใสและการสื่อสาร เทศบาลควรเผยแพร่ข้อมูลการทำงานและผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายงานประจำปี เว็บไซต์ หรือสื่อโซเชียล พร้อมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความไว้วางใจในบริการของเทศบาล

5.2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

1. พัฒนาบริการเชิงรุก เทศบาลควรจัดทำโครงการบริการเชิงรุก เช่น การสำรวจความต้องการของประชาชน การออกหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่ห่างไกล และการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

2. สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ความสำเร็จและโครงการดีเด่นขององค์กร เช่น การจัดกิจกรรมสาธารณะ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย หรือโครงการสุขภาพชุมชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่เข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับในชุมชน

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเชิงนวัตกรรม เทศบาลควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้าร่วมเสนอไอเดียหรือโครงการใหม่ ๆ ผ่านเวทีประชาคมหรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการพัฒนาชุมชน และตอบสนองความต้องการที่แท้จริง

4. เพิ่มความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการบริการ เทศบาลควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้กระชับและยืดหยุ่น พร้อมจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบเรียลไทม์ เพื่อปรับปรุงบริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เทศบาลควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านการคิดเชิงสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา และการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพและสร้างความโดดเด่นให้กับเทศบาล

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสา
รักษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**.
กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558**. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัมปนาท วิจิตรศรีกมล. (2564). **ผลการประเมินจากผลกระทบงานวิจัยและพัฒนาหลักการเบื้องต้นและ
แนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ .
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ ไวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่เปิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์. (2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย**.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนภุต สุทธินันท์โชติ. (2559). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะ
พะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและ
ร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นัทธกมล หาญพาณิชย์. (2557). **ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงราย**. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผลและ
วิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2538). **ธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
- รุ่งรัตน์ เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สาวิตรี แถมเงิน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาวิตรี สุนทร. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยพิฑกุล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษชัย. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด**. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.

Alkin, Marvin C. 1969. Evaluation Theory Development. Los Angeles : U.S.A.
 Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. New Jersey : Pearson Education.
 Stake, Robert E. (1967). **The Countenance of Educational Evaluation**. Teachers College
 Record 68.
 Stufflebeam, D.L., and Others. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Illinois:
 F.E. Peacock Publishers.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540” (11 ตุลาคม 2540). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก, น. 70.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” (24 สิงหาคม 2550). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, น. 101-111.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” (6 เมษายน 2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 69-70.

วุฒิสภา ตันไชย. **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550**. เข้าถึงจาก <http://v-reform.org>. เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. **สารนารูเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ชุด การปฏิรูปประเทศและการปกครองส่วนท้องถิ่น**. พฤศจิกายน 2560. หน้า 21

1. Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น** พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
2. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย** พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพินาศ พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
3. ↑ ชุติศักดิ์ เทียงตรง, **การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2518), หน้า 6-7.
4. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 29.
5. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 32.
6. ↑ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น**, หน้า 122-127.
7. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 30.
8. ↑ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น**, หน้า 138.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล	สัมภัตตะกุล	ที่ปรึกษา
๑.๒ ผศ.ดร.พลภัทร	เหมวรรณ	ประธานกรรมการ
๑.๓ ผศ.ดร.โพธิ	จำวไพศาล	รองประธานกรรมการ
๑.๔ ผศ.ดร.ศรียา	สุขธมยา	รองประธานกรรมการ
๑.๕ ดร.กฤษณ์	กาญจนกิตติ	กรรมการ
๑.๖ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม	กรรมการ
๑.๗ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์	กรรมการ
๑.๘ นายชยากร	เชิงดี	กรรมการ
๑.๙ นายสมชาย	กันนะ	กรรมการ
๑.๑๐ นางสาวกรกนก	คำสอน	กรรมการ
๑.๑๑ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์	กรรมการ
๑.๑๒ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส	กรรมการ
๑.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับ โครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขต การดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นายรุจน์ยุคันต์	จิณณธรรม
๒.๒ นายกิตติศักดิ์	ปิ่นสร้อย
๒.๓ นางขวัญใจ	ก้องแก้วเฮียง
๒.๔ นายชนพัฒน์	นาคยา
๒.๕ ดร.กฤษฎ์	กาญจนกิตติ
๒.๖ นางวรรณวิสัย	อินทร
๒.๗ นางสาวดวงเดือน	ศรีจันทา
๒.๘ นางสาวศิริินภา	ธาสกุล
๒.๙ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๒.๑๐ นายวรรณชนะ	ไชยยวง
๒.๑๑ นางสาวศิริตระกูล	อินตะคำ
๒.๑๒ นายจักรภพ	ถาวิชัย
๒.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๒.๑๔ นางสาวพรพรรณ	เมืองมูล
๒.๑๕ นางสาวสุภาพร	บำรุงเกียรติ
๒.๑๖ นางสาวอิสราภรณ์	ไชยวุฒิ
๒.๑๗ นางสาวกรกนก	คำสอน
๒.๑๘ นายยอดรัก	อารียะ
๒.๑๙ นางสาวนิรมล	หุ่นบัวทอง
๒.๒๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๒.๒๑ นายชยากร	เชิงดี
๒.๒๒ นางสาวมนัสวี	วังไชยเลิศ
๒.๒๓ นางสาวภาวดี	วังไชยเลิศ
๒.๒๔ นายชูพงษ์	กมล
๒.๒๕ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๒.๒๖ นายธนชัย	ธนาธิษสกุล
๒.๒๗ นายรัฐพล	ปู่คำอ้าย
๒.๒๘ นางสาวนันทนัช	พรหมชัย
๒.๒๙ นางสาวฐิติญา	ชันวิชัย
๒.๓๐ จิรวัดน์	นาวาจักร์
๒.๓๑ นางสาวฐปัท	สมพร
๒.๓๒ นายอรรถพล	เชื้อเมืองพาน
๒.๓๓ นางสาวสกาย	สุวรรณกิตติกุล
๒.๓๔ นางสาวมนัสนันท์	แสนโคตร
๒.๓๕ นางสาวแพรวพรรณ	ธิเชียว
๒.๓๖ นายคณิน	วิริยาวุฒิ

๒.๓๗ นายศุภณัฐ	สุริยะโชติ
๒.๓๘ นายเสรีภาพ	แสงทองล้วน
๒.๓๙ นายภัทรพงศ์	สุภาวงศ์
๒.๔๐ นางสาวเปมิกา	ชัยเรืองฤทธิ์
๒.๔๑ นางสาวกัณฐิรา	วันมหาใจ
๒.๔๒ นางสาวชนิษฐา	จินดาสถาน
๒.๔๓ นายวีรชัย	เหล่าชำนาญ
๒.๔๔ นายคมสันต์	ทรวงแก้ว
๒.๔๕ นางสาวเกศรินทร์	เวียงจันทร์
๒.๔๖ นายณรงค์	วงศ์คำคำ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๓.๑ ดร.กฤษฎี	กาญจนกิตติ
๓.๒ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม
๓.๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๓.๔ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๓.๕ นายอภิรักษ์	อินทาส
๓.๖ นางสาวนันทฤดี	ฤกษ์นิยม
๓.๗ นางสาวเกศวรรณ	แปงคำ
๓.๘ นางสาวอรุณวรรณ	รินเชื้อ
๓.๙ นางสาวนันทนัช	พรหมชัย
๓.๑๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๓.๑๑ นางสาวฐิติญา	ชันวิชัย
๓.๑๒ นายชยากร	เชิงดี
๓.๑๓ นายสมชาย	กันทะ
๓.๑๔ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๓.๑๕ นางสาวกรกนก	คำสอน

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๘



(รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล)
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลเวียงพราวด์ อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่



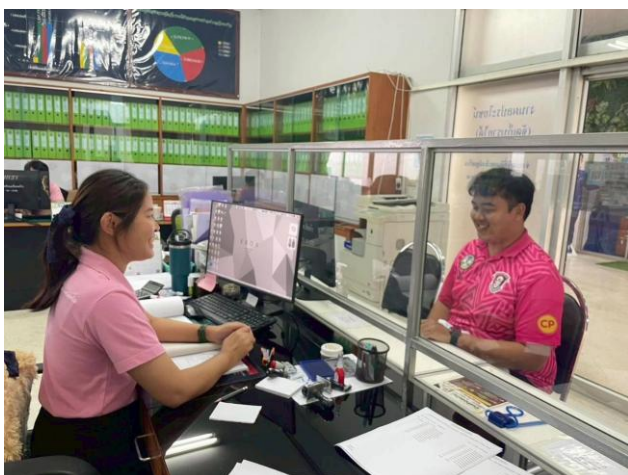
ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลเวียงพราวด์ อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลเวียงพราวด์ อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลเวียงพราวด์ อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่





งานด้าน.....

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านถือเป็นผู้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แก่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการประเมินผล พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ และจัดทำสถิติการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น นอกจากนี้การเก็บภาพประกอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเผยแพร่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเผยแพร่ในรูปแบบข้อมูลที่ไม่สามารถระบุถึงตัวตนของท่านได้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 3) 31 - 40 ปี

☐ 5) 51 - 60 ปี

☐ 2) 20 - 30 ปี

☐ 4) 41 - 50 ปี

☐ 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้ศึกษา

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 2) ประถมศึกษา

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.

4. สถานภาพทำงาน/อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 9) อื่น ๆ

☐ 2) รับราชการ

☐ 6) เกษตรกร

☐ 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 7) ข้าราชการเกษียณ

☐ 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน

☐ 8) รับจ้างทั่วไป

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต. จนถึงปัจจุบัน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 3) 6 - 10 ปี

☐ 5) มากกว่า 20 ปี

☐ 2) 1 - 5 ปี

☐ 4) 11 - 20 ปี



งานด้าน.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน					
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น					
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ					
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้					
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ					
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
2.5 ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่					
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยมีส่วนร่วมของชุมชน					
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ					
3) การบริการจัดการสาธารณูปโภค/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ ข้อเสนอแนะการบริหารงาน เรื่อง.....

☐ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เรื่อง..... โดยควรปรับปรุง

- () 1. ด้านบุคลากร เช่น การให้บริการ การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแบบมืออาชีพ ความสุภาพ จิตบริการ เป็นต้น
- () 2. ด้านความสะดวกรวดเร็วหรือขั้นตอนการให้บริการ
- () 3. ด้านงบประมาณ
- () 4. ด้านช่องทางการขอรับบริการ
- () 5. ด้านอื่น ๆ

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ
อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200
0 5394 2865
www.uniserv.cmu.ac.th