



CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

รายงาน

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

เทศบาลตำบลเมืองงาย
อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้อัตลักษณ์ความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานด้านวิชาการทุกท่าน 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 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองงาย	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-4
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-13
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-15
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-19
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-21
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 งานด้านการศึกษา	4-1
4.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-7
4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4-13
4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	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	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา 4-1
ตารางที่ 4-2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา 4-3
ตารางที่ 4-3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา 4-5
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-7
ตารางที่ 4-5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-9
ตารางที่ 4-6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4-11
ตารางที่ 4-7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี 4-13
ตารางที่ 4-8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4-15
ตารางที่ 4-9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4-17
ตารางที่ 4-10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-19
ตารางที่ 4-11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-21
ตารางที่ 4-12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-23
ตารางที่ 4-13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย 4-25
ตารางที่ 5-1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย 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) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการจึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองงาย
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน
ต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการใน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

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

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ
ที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน
เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาการให้บริการมี
ความเหมาะสม 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/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง 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

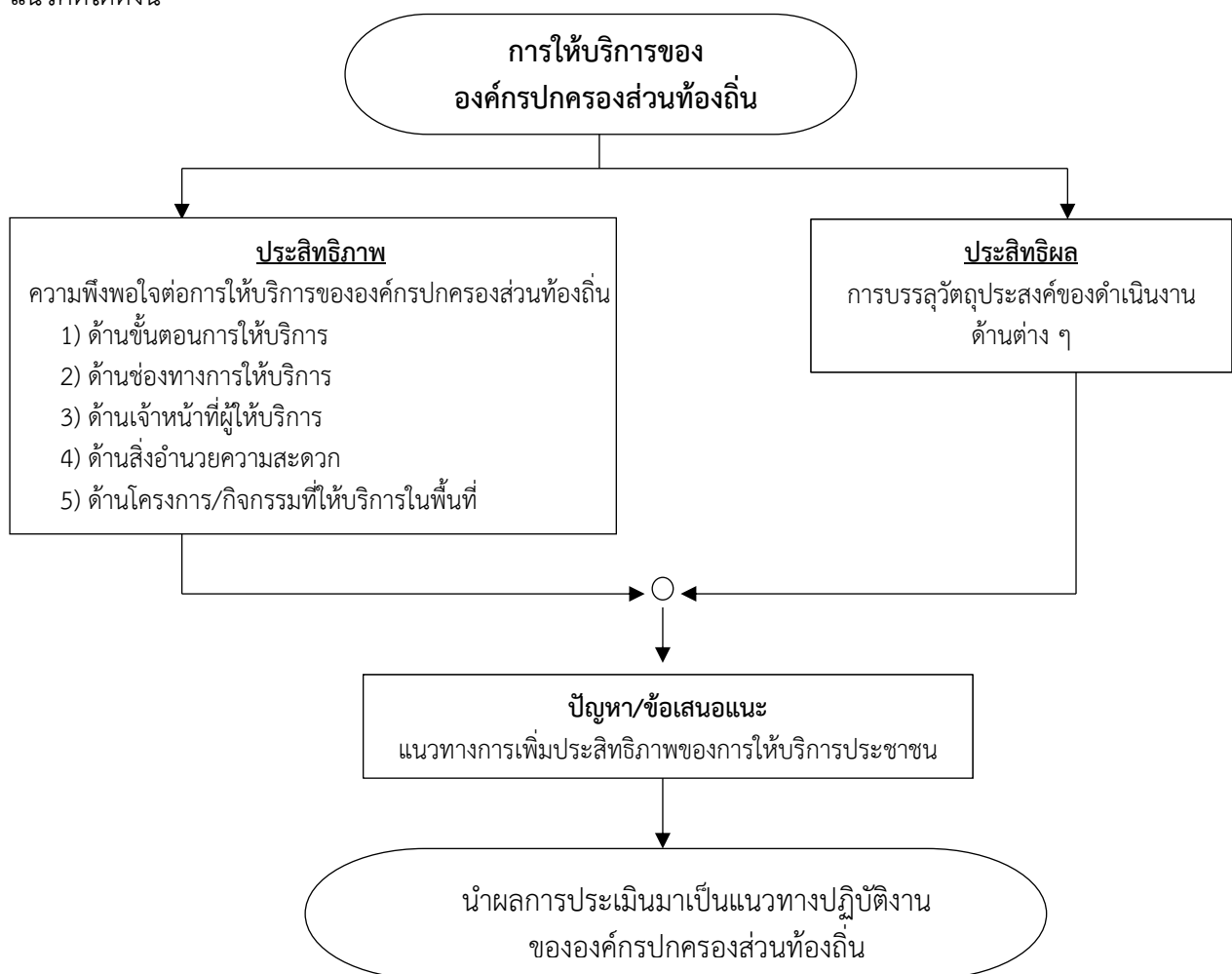
2) **อื่น ๆ** หมายถึง สถานภาพการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากการทำงาน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน เป็นต้น

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



บทที่ 2 : แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว 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 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

เทศบาลตำบลเมืองงายอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเชียงดาว ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมืองงาย ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับฎีกาเล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 9, 10 และ 11

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเมืองงาย ตั้งอยู่ที่รากระหว่างหุบเขาทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเชียงดาว อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 12 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ 82 กิโลเมตร สามารถเดินทางมาได้โดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1178 (ถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย) มีอาณาเขตโดยรอบเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติและป่าเชียงดาว ทิศเหนือติดกับลำห้วยแม่งายและบ้านสันป่าไผ่ ทิศใต้ติดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 เชียงใหม่-ฝาง และป่าสงวนแห่งชาติป่าเชียงดาว ทิศตะวันออกติดป่าสงวนแห่งชาติป่าดอยเชียงดาว ทิศตะวันตกติดบ้านหนองบัวและบ้านสหกรณ์ โดยเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย มีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 6,125 ไร่ หรือ 9.8 ตารางกิโลเมตร

2) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปของชุมชนเทศบาลตำบลเมืองงาย ลักษณะเป็นพื้นที่ราบมีลำน้ำหลายสายไหลผ่านชุมชน โดยด้านทิศเหนือสุดเป็นห้วยแม่งาย ถัดมาคือ ลำน้ำโป่งขาม ลำน้ำแม่ฮ่องสอน ด้านทิศตะวันตกมีห้วยท่าล้อ ลำน้ำต่าง ๆ เหล่านี้ไหลลงสู่แม่น้ำปิงทางทิศตะวันออก

ทิศเหนือ

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่ริมแม่งายฝั่งเหนือ ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นระยะทาง 800 เมตร กับศูนย์กลางถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ (บริเวณหมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ)

หลักเขตที่ 2 ตั้งอยู่ริมห้วยแม่ข่ายฝั่งเหนือ ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นทางระยะทาง 600 เมตร กับศูนย์กลางถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย ไปทางทิศตะวันออก (บริเวณหมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ)

ทิศใต้

ติดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 สายเชียงใหม่-ฝาง และป่าสงวนแห่งชาติดอยเชียงดาว (บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านแม่ฮ่อง)

ทิศตะวันออก

หลักเขตที่ 3 ตั้งอยู่ตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเชียงดาว ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นทางตั้งฉาก กับศูนย์กลางถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย ตรงจุดที่อยู่ห่างจากริมสะพานข้ามลำห้วยโป่งขามฝั่งใต้ ระยะทาง 250 เมตร ไปทางทิศใต้ถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย (บริเวณหมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้)

หลักเขตที่ 4 ตั้งอยู่แนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเชียงดาว ตรงจุดที่อยู่แนวเส้นทางตั้งฉากกับ ศูนย์กลางถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย ตรงจุดที่อยู่ห่างจากริมสะพานข้ามห้วยลำน้ำแม่ฮ่องฝั่งเหนือไปทาง ทิศเหนือระยะทาง 500 เมตร ตามแนวถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย (บริเวณหมู่ที่ 10 บ้านสัน)

หลักเขตที่ 5 ตั้งอยู่แนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเชียงดาว ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นทางตั้งฉาก ระยะทาง 600 เมตร กับถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย (บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านแม่ฮ่อง)

ทิศตะวันตก

หลักเขตที่ 6 ตั้งอยู่ตรงจุดลำน้ำแม่ฮ่องฝั่งใต้บรรจบกับเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดอยเชียงดาว

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองงาย มีลักษณะคล้ายคลึงกับภูมิอากาศโดยทั่วไป ของจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูหนาว ฤดูร้อน และฤดูฝน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะแห้งแล้งและหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดอยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนพื้นที่ภูเขาสูง ซึ่งจะมีอากาศหนาวเย็นมาก อุณหภูมิต่ำสุดวัดได้ 8 องศาเซลเซียส ในช่วงเวลากลางคืนอุณหภูมิต่ำกว่าในเวลากลางวันประมาณ 5-6 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงประมาณเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น ๆ ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าว อุณหภูมิสูงถึง 42 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมิถุนายนถึงปลายเดือนกันยายนหรือต้นเดือนตุลาคม เดือนที่มีฝน ตกหนักที่สุดคือ เดือนสิงหาคม ฝนที่ตกในบริเวณส่วนหนึ่งเกิดจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ที่พัดมาจาก อ่าวเบงกอล อ่าวไทย และส่วนหนึ่งมาจากพายุดีเปรสชันจากทะเลจีนใต้ เมื่อถึงประมาณปลายเดือนกันยายน ลมมรสุมตะวันตกเฉียงเหนือจากประเทศจีนจะพัดลงมาทางใต้ นำมวลอากาศแห้งมาสู่บริเวณนี้ ทำให้ฝนตก น้อยลงจนหมดไปในที่สุด

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน เป็นแบบดินร่วนปนทราย และดินเหนียวปนทราย สามารถเพาะปลูกได้ดี

2.1.2 ด้านการปกครอง

1) เขตการปกครอง

เมืองงายตั้งอยู่ในเขตท้องที่อำเภอเชียงดาว เส้นทางคมนาคมติดต่อกับพื้นที่โดยรอบ โดย มีถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย เป็นเส้นทางหลักของชุมชน สามารถติดต่อกับอำเภอเวียงแหง และชายแดนพม่า

ซึ่งสามารถติดต่อทำการค้าได้ และติดต่อกับอำเภอเชียงดาวได้โดยสะดวก หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลเมืองงาย ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ

หมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้

หมู่ที่ 3 บ้านใหม่

หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน

หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม

หมู่ที่ 10 บ้านสัน

หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว

2) การเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้งแบ่งเป็น 2 เขต ดังนี้ เขต 1 และ เขต 2

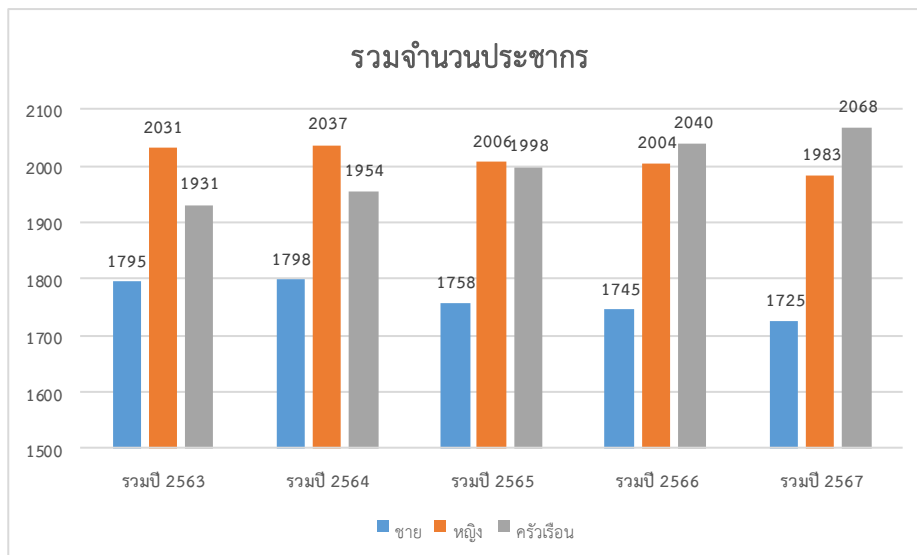
เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 11

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 10

2.1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลเมืองงายระยะเวลา 5 ปี



ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเมืองงาย

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ชาย 1,725 คน หญิง 1,983 คน รวม 3,708 คน แยกเป็น ช่วงอายุดังนี้

	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	269	256	525	อายุต่ำกว่า 18
จำนวนประชากร	925	986	1,911	อายุ 18 – 59 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	531	741	1,272	อายุ 60 ปีขึ้นไป

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเมืองงาย

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 วิจิตรศรีกุล, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว คำที่ใช้โดยทั่วไป เช่น การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นต้น การประเมินต่างไปจากการวัดและการประเมินผล เพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสิ่งที่กำลังศึกษา แล้วจึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้มีได้นำมาตัดสินสรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม หรือให้ทราบการ ดี – เลว มาก – น้อย เก่ง – ไม่เก่ง แต่ต้องการตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมากเพราะใช้ระเบียบวิธีทางสถิติมาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการใช้วิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินก้าวหน้าขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็น ปริมาณ หรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือ เกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำปีว่าผู้เรียนสอบได้หรือสอบตกเป็นการตัดสินหรือสรุปผล การเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้ว คือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา การให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A ,B ,C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบ แล้วนำมาสรุป เป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษา และการให้เป็นเกรดเป็นการ ประเมินผล เป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไป ที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไข เวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล ก็จะเรียกว่า Evaluation ยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

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

Scriven (1967 : อ้างใน ยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่า การประเมินเป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

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

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32) ให้นิยามว่าหมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทางการดำเนินการทางการศึกษา

Stake (1973 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ประเมินได้

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินใจคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวัส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษาด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวัสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

ตามนิยามที่สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

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 มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของพรวิธ แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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 ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละส่วนของงานในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มียู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างในเยาวดี รางชัยกุล 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 รวมถึงการประเมินผล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซีปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)
(Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล 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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

(1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (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 รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

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 หากผลลัพธ์นั้นเป็นที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

กชกร เป้าสุวรรณและคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีผลจากประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับซึ่งอาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบเมื่อได้สิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการ หากทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้

ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกันดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

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

2.3.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง 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 และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้าง

ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทน การปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนบริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการ

กระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า 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 ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(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 จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

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

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (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 ฝ่ายหนึ่งโดย
สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ คือ ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง
โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

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

- การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy
- การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา 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 สามารถตอบสนอง
ลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิญญาดา 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

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุดเทศบาลนครตรัง 19

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

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชน
ไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

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

ยุพาวรรณ วรรณวาณิช (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ

และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนใน เขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

สาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และ การกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

(1.) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย วางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนรูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้บริหารปกครองตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ 5 ประเภท คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ แบ่งออกได้ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

(2.) อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (มาตรา 250)

หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

1) ด้านการศึกษา รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 54 วรรคสอง)

ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษาโดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนจากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) ด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 57(1))

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้างต้นนี้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัด “ระบบภาษี” หรือ “การจัดสรรภาษี” ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 250 วรรคสี่) ในปัจจุบันท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีรายได้ประเภทต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน เช่น ภาษีอากร จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับ องค์กรส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นต้องมีความพร้อมในการบริหารจัดการรายได้และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นด้วย ด้วยการทำงานอย่างบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน

รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 240 วรรคท้าย)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร และการบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เอง โดยใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 241)

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

(4) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักความเป็นอิสระในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกิดผลอย่างแท้จริง ผู้บริหารของท้องถิ่นจึงควรมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่ง

รัฐธรรมนูญที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลพื้นที่ชุมชนของตนเอง 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 ตลอดทั้งการทำให้มีระบบสวัสดิการของชุมชน (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 และ เน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 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 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง แต่ทั้งนี้ การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน

เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอิน)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่าย

จริงเป็นตัวเงิน 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) การคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์อาศัยจุดยืนของสังคมจึงไม่ได้สะท้อนในราคาตลาดหรือไม่สามารถซื้อขายในตลาดได้ เช่น การคำนวณโครงการที่มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กระจกที่ใช้ในการพิมพ์บัตรเลือกตั้ง จำเป็นต้องคำนวณต้นทุนทางสังคมโดยรวมผลกระทบภายนอก (Externality) เข้าไปในการคำนวณต้นทุนด้วย หรือการคำนวณโครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผลผลิตที่ได้คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการซื้อขายในตลาด เป็นต้น ความแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการคำนวณต้นทุนของเอกชนกับต้นทุนทางสังคม คือ เอกชนจะคิดรวมภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐเข้าเป็นต้นทุนด้วย แต่สำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีต่าง ๆ ที่เก็บจากโครงการ (หรือเก็บจากปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการ) ก็กลายมาเป็นรายรับของรัฐบาลอยู่ดี จึงไม่ถือว่าเป็นต้นทุนของโครงการเมื่อมองมุมของสังคมและไม่นำมาคิดรวมเป็นต้นทุนของโครงการ

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 การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ในในการคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อม ด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.40 เทียบเท่ากับ 10 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ ในส่วนของความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 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 รับรู้เข้าใจถึงปัญหา

ของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบันมีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนภุต สุทธินันท์โชติ (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 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

3.1.1 งานด้านการศึกษา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 และตรอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาด ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะ ข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
06	งานด้านการศึกษา	- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	- การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟฟ้า 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 - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ 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 หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) คิดเป็นร้อยละ 29.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.00 (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	51	51.00
2) หญิง	49	49.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
2) 20 – 30 ปี	4	4.00
3) 31 – 40 ปี	40	40.00
4) 41 – 50 ปี	16	16.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	25	25.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	29	29.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	20	20.00
6) ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
2) รับราชการ	4	4.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	17	17.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	20	20.00
6) เกษตรกร	3	3.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	23	23.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	20	20.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	5	5.00
2) 1 – 5 ปี	12	12.00
3) 6 – 10 ปี	7	7.00
4) 11 – 20 ปี	27	27.00
5) มากกว่า 20 ปี	49	49.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.74	0.502	94.80	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.499	95.20	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.498	95.00	9
โดยภาพรวม	4.75	0.500	95.00	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.75	0.517	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.521	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.74	0.514	94.80	9
โดยภาพรวม	4.75	0.517	95.00	9

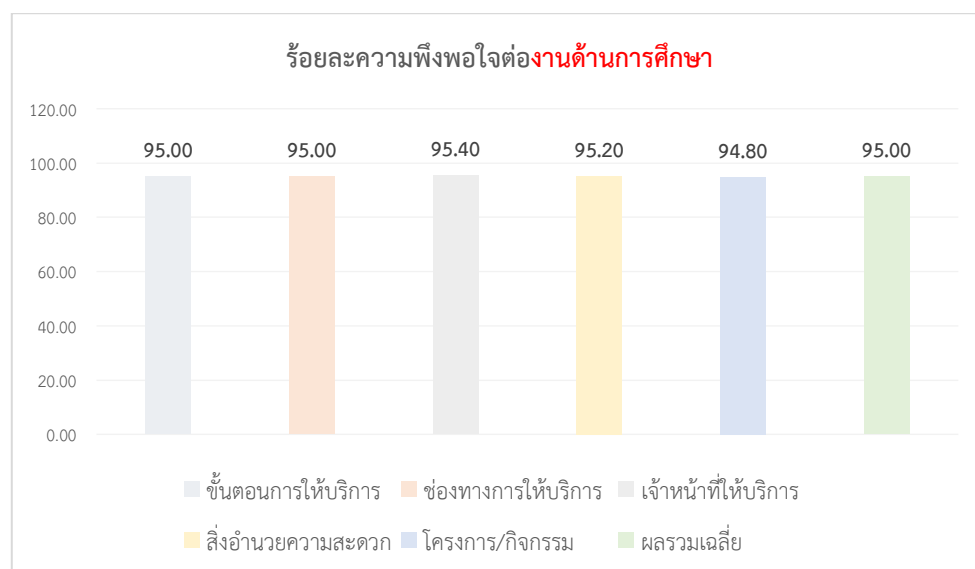
**ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.78	0.511	95.60	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.499	95.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.77	0.502	95.40	10
โดยภาพรวม	4.77	0.504	95.40	10
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.77	0.506	95.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.75	0.510	95.00	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.76	0.505	95.20	10
โดยภาพรวม	4.76	0.507	95.20	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.73	0.502	94.60	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.500	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.74	0.508	94.80	9
โดยภาพรวม	4.74	0.503	94.80	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ (ตาราง 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.500	95.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.517	95.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.504	95.40	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.507	95.20	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.74	0.503	94.80	9
รวม	4.75	0.506	95.00	9



แผนภูมิที่ 4-1 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี โดยมีความเอาใจใส่ต่อนักเรียน และมีความโอบอ้อมอารีต่อนักเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการด้านการศึกษามากนัก เนื่องจากไม่มีบุตรหลานหรือบุตรหลานจบการศึกษาแล้ว อย่างไรก็ตาม ประชาชนเหล่านั้นยังมีความคาดหวังด้านการศึกษาที่ประสงค์ให้เทศบาลตำบลเมืองงายหันมาเอาใจใส่กับประชาชนในภาพรวม โดยอาจจัดการศึกษาในลักษณะทุกช่วงวัยแทนการศึกษาภาคบังคับ เพื่อเข้ามารองรับเป็นบริการตามสถานการณ์ อีกทั้งสภาพสังคมที่เปลี่ยนเป็นสังคมสูงวัย (Aging Society)
2. เทศบาลตำบลเมืองงาย ควรมุ่งเน้นในเรื่องการสืบสานประเพณีวัฒนธรรม โดยโจทย์ที่ทำนายการทำงานของผู้บริหารเทศบาลคือ การบริหารจัดการประเพณีวัฒนธรรมที่หลากหลายของชาติพันธุ์และคนพื้นถิ่น อย่างไรก็ตาม การจัดงานประเพณีใด ๆ ในพื้นที่ อาจต้องคำนึงถึงความปลอดภัยจากการทะเลาะวิวาทของวัยรุ่นที่มาจากหลากหลายหมู่บ้าน/พื้นที่ โดยควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม

4.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	44	44.00
2) หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	5	5.00
3) 31 – 40 ปี	10	10.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	28	28.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	44	44.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	41	41.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	29	29.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	19	19.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	8	8.00
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	3	3.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	7	7.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
6) เกษตรกร	11	11.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	27	27.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	26	26.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	3	3.00
2) 1 – 5 ปี	6	6.00
3) 6 – 10 ปี	5	5.00
4) 11 – 20 ปี	21	21.00
5) มากกว่า 20 ปี	65	65.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 4-5)

**ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ
ให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.78	0.503	95.60	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.513	95.80	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.79	0.503	95.80	10
โดยภาพรวม	4.79	0.506	95.80	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.75	0.511	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.500	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.73	0.519	94.60	9
โดยภาพรวม	4.74	0.510	94.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.82	0.500	96.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.80	0.499	96.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.77	0.514	95.40	9
โดยภาพรวม	4.80	0.504	96.00	10

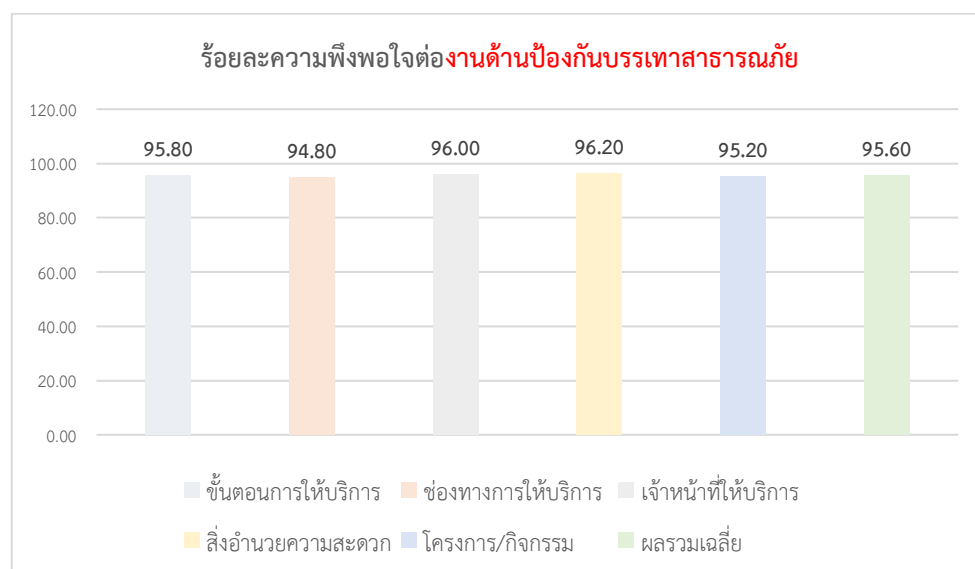
ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.84	0.521	96.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.77	0.520	95.40	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.512	96.40	10
โดยภาพรวม	4.81	0.518	96.20	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.76	0.504	95.20	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนใน พื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.77	0.506	95.40	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใน พื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.76	0.502	95.20	10
โดยภาพรวม	4.76	0.504	95.20	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-6)

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.506	95.80	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.510	94.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.504	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.518	96.20	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.76	0.504	95.20	10
รวม	4.78	0.508	95.60	10



แผนภูมิที่ 4-2 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความเป็นกันเองและคอยช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นมิตร

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

-ไม่มี-

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.00 (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	52	52.00
2) หญิง	48	48.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	1	1.00
3) 31 - 40 ปี	8	8.00
4) 41 - 50 ปี	38	38.00
5) 51 - 60 ปี	29	29.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	24	24.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	24	24.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	29	29.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	33	33.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	11	11.00
6) ปริญญาตรี	2	2.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	12	12.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	35.00
6) เกษตรกร	2	2.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	27	27.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	15	15.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	8	8.00
2) 1 – 5 ปี	5	5.00
3) 6 – 10 ปี	8	8.00
4) 11 – 20 ปี	31	31.00
5) มากกว่า 20 ปี	48	48.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.75	0.499	95.00	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.510	95.40	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.77	0.495	95.40	10
โดยภาพรวม	4.76	0.501	95.20	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.76	0.506	95.20	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.509	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.73	0.503	94.60	9
โดยภาพรวม	4.75	0.506	95.00	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.80	0.517	96.00	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.502	95.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.76	0.511	95.20	10
โดยภาพรวม	4.78	0.510	95.60	10

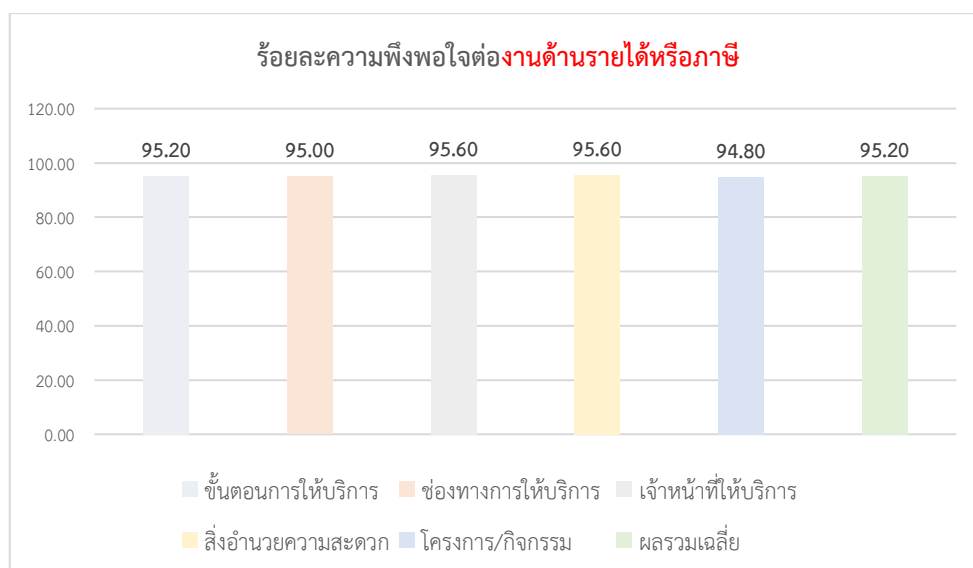
ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.78	0.515	95.60	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.75	0.512	95.00	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.519	96.00	10
โดยภาพรวม	4.78	0.515	95.60	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.73	0.516	94.60	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.510	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.74	0.515	94.80	9
โดยภาพรวม	4.74	0.514	94.80	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.501	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.506	95.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.510	95.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.515	95.60	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.74	0.514	94.80	9
รวม	4.76	0.509	95.20	10



แผนงานที่ 4-3 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเมืองงาย มีความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อมูลในหน้าที่ที่ปฏิบัติแก่ประชาชนผู้รับบริการได้ในระดับดี
2. บุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีและจิตบริการ (Service Mind) แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- ไม่มี -

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 39.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	45	45.00
2) หญิง	55	55.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	3	3.00
3) 31 – 40 ปี	16	16.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	46	46.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	3.00
2) ประถมศึกษา	43	43.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	26	26.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	12	12.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	14	14.00
6) ปริญญาตรี	2	2.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	6	6.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	29	29.00
6) เกษตรกร	6	6.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	15	15.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	39	39.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	3	3.00
2) 1 – 5 ปี	3	3.00
3) 6 – 10 ปี	9	9.00
4) 11 – 20 ปี	29	29.00
5) มากกว่า 20 ปี	56	56.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 4-11)

**ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานใน
การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.77	0.508	95.40	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.513	95.40	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.516	95.00	9
โดยภาพรวม	4.76	0.512	95.20	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.75	0.515	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.76	0.526	95.20	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.75	0.514	95.00	9
โดยภาพรวม	4.75	0.518	95.00	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.77	0.500	95.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.505	95.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.74	0.503	94.80	9
โดยภาพรวม	4.76	0.502	95.20	10

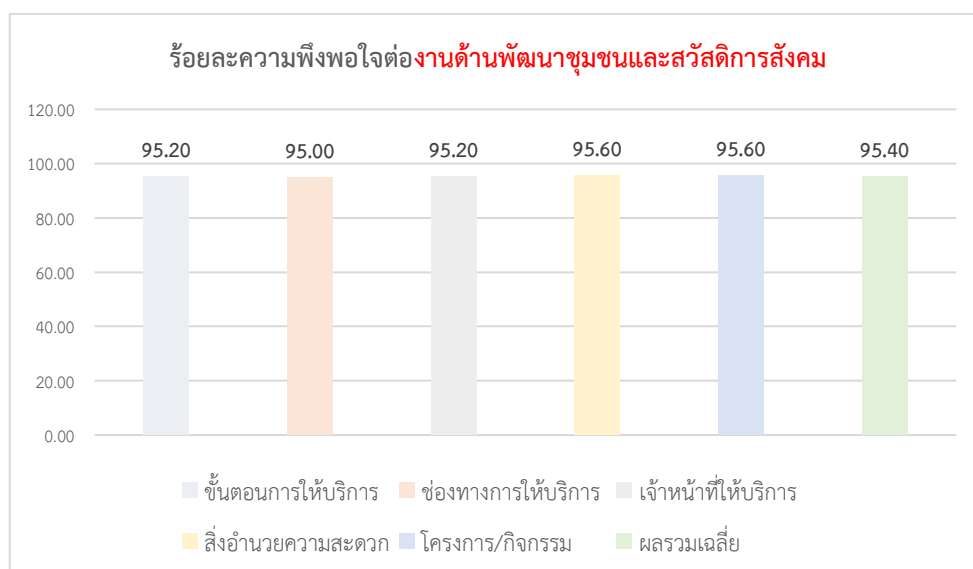
ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.496	95.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.75	0.506	94.40	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.79	0.499	94.80	10
โดยภาพรวม	4.78	0.500	95.60	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.74	0.508	94.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนใน พื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.499	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใน พื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.84	0.504	96.80	10
โดยภาพรวม	4.78	0.503	95.60	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.512	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.518	95.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.502	95.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.500	95.60	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.78	0.503	95.60	10
รวม	4.77	0.507	95.40	10



แผนภูมิที่ 4-4 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. การให้บริการแก่ผู้สูงอายุ สามารถทำหน้าที่ได้ครบถ้วน และมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นอย่างดี

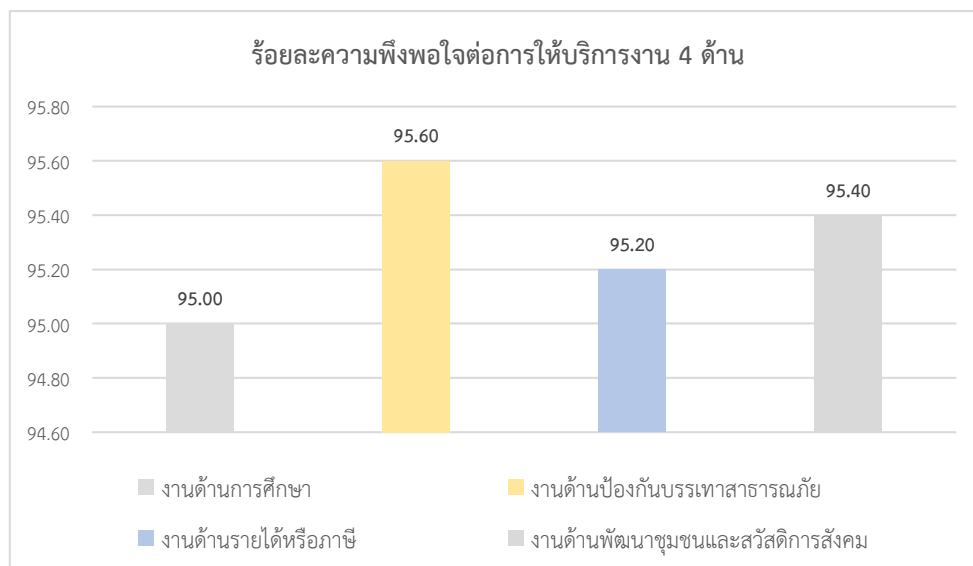
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. หากสามารถพัฒนางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่องจะเป็นผลการดำเนินงานที่ดีเป็นอย่างยิ่ง โดยการปฏิบัติงานที่ผ่านมาประชาชนในพื้นที่เห็นชอบกับกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่เคยจัดให้แก่ผู้สูงอายุ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านการศึกษา	4.75	0.506	95.00	9
2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.508	95.60	10
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.509	95.20	10
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.507	95.40	10
รวม	4.77	0.507	95.40	10



แผนภูมิที่ 4-5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน

บทที่ 5 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

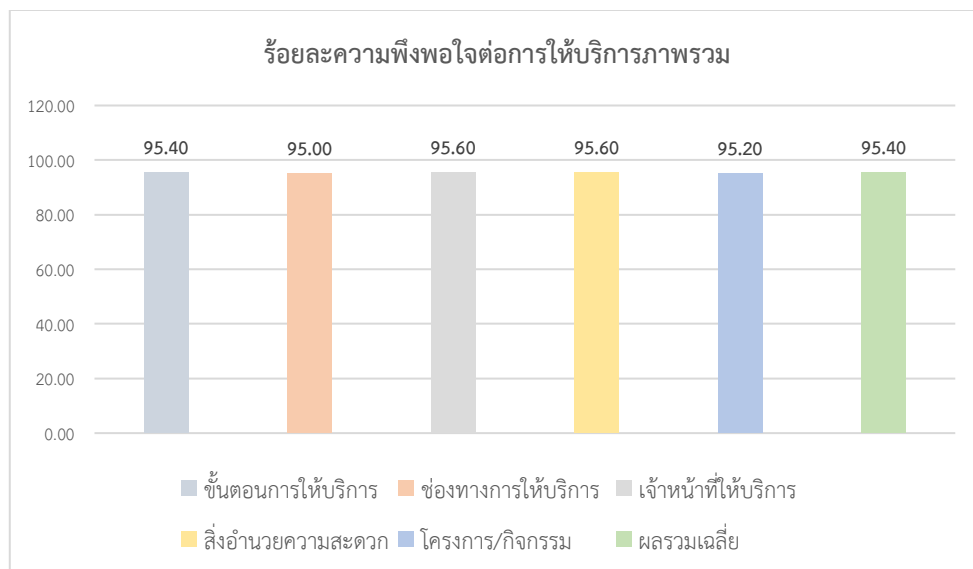
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)

ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย

การให้บริการ	งานด้านการศึกษา				งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม				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.ขั้นตอนการให้ บริการ	4.75	0.500	95.00	9	4.79	0.506	95.80	10	4.76	0.501	95.20	10	4.76	0.512	95.20	10	4.77	0.504	95.40	10
2.ช่องทางการให้ บริการ	4.75	0.517	95.00	9	4.74	0.510	94.80	9	4.75	0.506	95.00	9	4.75	0.518	95.00	9	4.75	0.512	95.00	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	4.77	0.504	95.40	10	4.80	0.504	96.00	10	4.78	0.510	95.60	10	4.76	0.502	95.20	9	4.78	0.505	95.60	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.507	95.20	10	4.81	0.518	96.20	10	4.78	0.515	95.60	10	4.78	0.500	95.60	10	4.78	0.510	95.60	10
5.โครงการ/กิจกรรม	4.74	0.503	94.80	9	4.76	0.504	95.20	10	4.74	0.514	94.80	9	4.78	0.503	95.60	10	4.76	0.506	95.20	10
รวม	4.75	0.506	95.00	9	4.78	0.508	95.60	10	4.76	0.509	95.20	10	4.77	0.507	95.40	10	4.77	0.507	95.40	10



แผนภูมิที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านการศึกษา

ข้อเด่น

1. บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี โดยมีความเอาใจใส่ต่อนักเรียน และมีความโอบอ้อมอารีต่อนักเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการด้านการศึกษามากนัก เนื่องจากไม่มีบุตรหลานหรือบุตรหลานจบการศึกษาแล้ว อย่างไรก็ตาม ประชาชนเหล่านั้นยังมีความคาดหวังด้านการศึกษาที่ประสงค์ให้เทศบาลตำบลเมืองงายหันมาเอาใจใส่กับประชาชนในภาพรวม โดยอาจจัดการศึกษาในลักษณะทุกช่วงวัยแทนการศึกษาภาคบังคับ เพื่อเข้ามารองรับเป็นบริการตามสถานการณ์ อีกทั้งสภาพสังคมที่เปลี่ยนเป็นสังคมสูงวัย (Aging Society)
2. เทศบาลตำบลเมืองงาย ควรมุ่งเน้นในเรื่องการสืบสานประเพณีวัฒนธรรม โดยโจทย์ที่ทำทนายการทำงานของผู้บริหารเทศบาลคือ การบริหารจัดการประเพณีวัฒนธรรมที่หลากหลายของชาติพันธุ์และคนพื้นถิ่น อย่างไรก็ตาม การจัดงานประเพณีใด ๆ ในพื้นที่ อาจต้องคำนึงถึงความปลอดภัยจากการทะเลาะวิวาทของวัยรุ่นที่มาจากหลากหลายหมู่บ้าน/พื้นที่ โดยควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการเข้าร่วมงาน/กิจกรรม

5.2.2 การให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเด่น

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความเป็นกันเองและคอยช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นมิตร

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

-ไม่มี-

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเด่น

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเมืองงาย มีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลในหน้าที่ที่ปฏิบัติแก่ประชาชนผู้รับบริการได้ในระดับดี
2. บุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีและจิตบริการ (Service Mind) แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ไม่มี -

5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อเด่น

1. การให้บริการแก่ผู้สูงอายุ สามารถทำหน้าที่ได้ครบถ้วน และมีความสะดวก ราบรื่น เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. หากสามารถพัฒนางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่องจะเป็นผลการดำเนินงานที่ดีเป็นอย่างยิ่ง โดยการปฏิบัติงานที่ผ่านมาประชาชนในพื้นที่เห็นชอบกับกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่เคยจัดให้แก่ผู้สูงอายุ

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงาน

1. เทศบาลตำบลเมืองงาย สามารถมีจัดการบริหารจัดการด้านการศึกษาในเขตการปกครองให้ครอบคลุมการศึกษาของคนทุกช่วงวัยและสามารถใช้ได้กับประชาชนทุกชาติพันธุ์ในพื้นที่ ในลักษณะการศึกษาตลอดชีวิต (Life Long Learning) หรือการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ เนื่องจากชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ส่วนใหญ่ต้องไปประกอบอาชีพพร้อมกับคนพื้นถิ่นในพื้นที่หรือในเมืองต่อไป
2. การให้ความสำคัญกับประเพณีวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายของชาติพันธุ์ในพื้นที่ โดยเฉพาะการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (Peace Management)
3. การบริหารจัดการความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ป่าต้นน้ำ โดยให้ความรู้เกี่ยวกับผลประโยชน์และผลกระทบของการทำลายป่าไม้ การเผาป่าไม้ เนื่องจากพื้นที่อำเภอเชียงดาว เป็นพื้นที่ที่เป็นป่าต้นน้ำ หากขาดการดูแลหรือร่วมมือกันในการอนุรักษ์ป่าไม้และแม่น้ำจะส่งผลกระทบในภาพรวมต่อจังหวัดเชียงใหม่ ดังกรณีที่เกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2567

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 เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์. (2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต 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.

- พิระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
- รุ่งรัตน์า 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 พฤษชัยพิติกุล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ 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.
- วุฒิสาร ตันไชย. **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550**. เข้าถึงจาก <http://v-reform.org>. เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. **สารแนรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ 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 : บริษัทพินเนต พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
 3. ชูศักดิ์ เทียงตรง, **การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 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.



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

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

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 นายพงศ์ภูมิ	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. คณะกรรมการ

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นายรุจน์ยุคันต์	จิณณธรรม
๒.๒ นายกิตติศักดิ์	ปิ่นสร้อย
๒.๓ นางขวัญใจ	ก้องแก้วเฮียง
๒.๔ นายชนพัฒน์	นาคยา
๒.๕ ดร.กฤษฎ์	กาญจน์กิตติ
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 นายพงศ์ภูมิ	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 นางสาวนันท์นัช	พรหมชัย
๓.๑๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๓.๑๑ นางสาวฐิติญา	ชันวิชัย
๓.๑๒ นายชยากร	เชิงดี
๓.๑๓ นายสมชาย	กัณณะ
๓.๑๔ นายพงศ์ภูมิ	กรงวงศ์
๓.๑๕ นางสาวกรกนก	คำสอน

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๘



(รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล)
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่





แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว 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. สภาพการทำงาน/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

**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) การบริการจัดการสาธารณสุข/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 ***