



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2565 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-3
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-4
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-8
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-14
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปகครองส่วนท้องถิ่น	2-17
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-1
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 งานด้านโยธา	4-1
4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี	4-6
4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-11
4.4 งานด้านสาธารณสุข	4-16
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	5-3

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา	4-3
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา	4-5
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-6
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4-8
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	4-10
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-11
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-15
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-16
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4-18
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข	4-20
ตารางที่ 4.13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد	4-21
ตารางที่ 5.1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد	5-2



บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 มาตรา 4 ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2538 : 1) โดยการบริหารราชการแผ่นดินนี้ จะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

จากการคาดหวังของการปฏิรูป "ระบบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (1) ให้หน่วยงานทำงานได้ผลลัพธ์สูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนครั้งท่าต่อระบบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการจึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิรูปราชการ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจัดทำ นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป



1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากการดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณสุขของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมาใช้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกад อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565)

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่



1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เป็นต้น

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง เป็นต้น

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นต้น

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ได้แก่ โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อสะท้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมตามหลัก PDCA ต่อไป

1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง



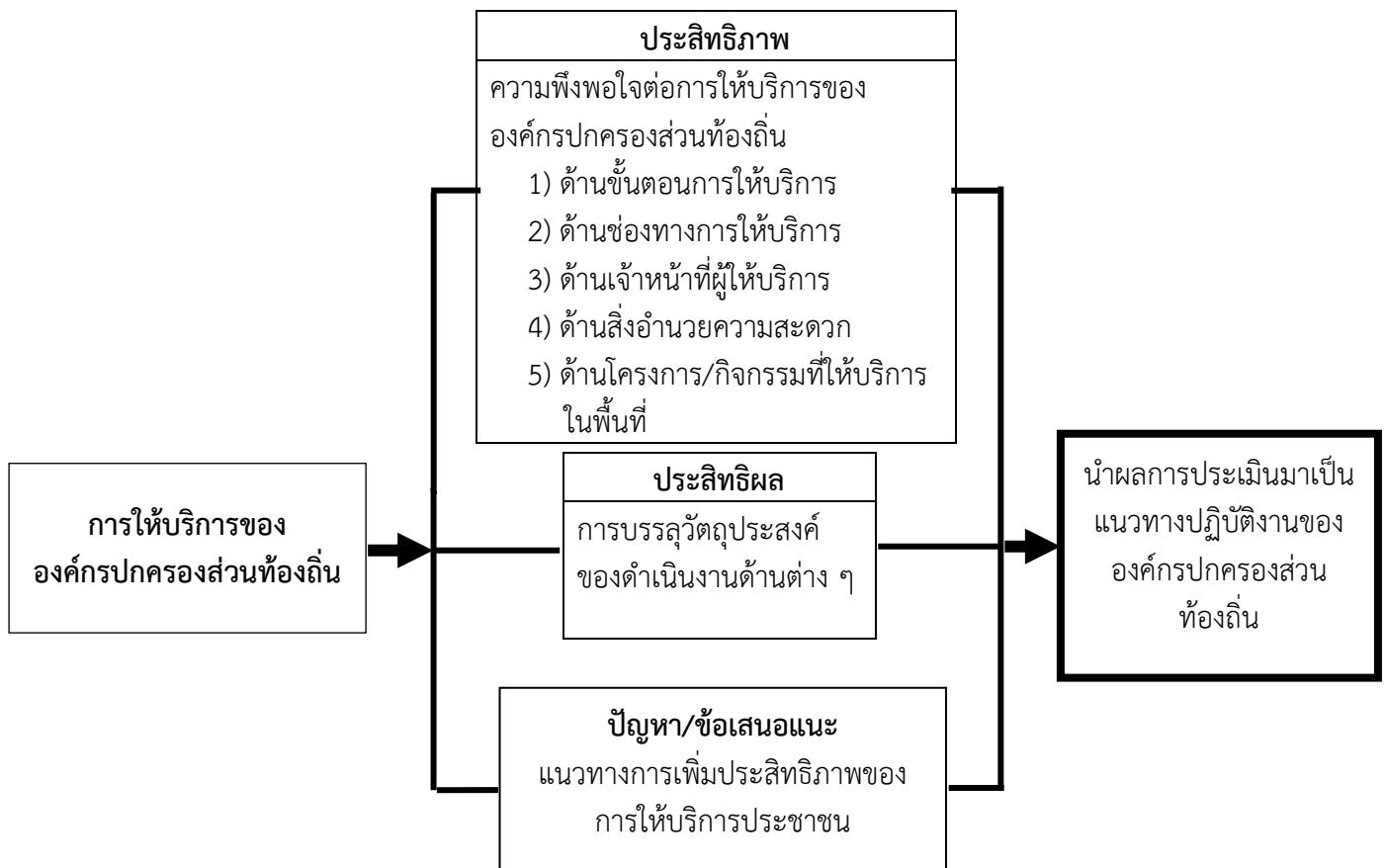
การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

1.6 ครอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้





บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณบดีคณะศึกษาด้านค่าว่าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

2.1.1 ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่วาง ประมาณ 4 กิโลเมตร อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งยกฐานะจากสภาพตำบลบ้านกาด ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด เดิมตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านกาด ปัจจุบันได้ย้ายที่ทำการมาตั้งณ บ้านปง หมู่ที่ 9 ถนนบ้านกาด-แม่วิน ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ 26 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองท้องถิ่นข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเปา

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งปี้

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลแม่วาง และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสะโตก

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบและมีบางส่วนที่เป็นภูเขาและป่าไม้ซึ่งอยู่ในพื้นที่บ้านใหม่ ปางเติม หมู่ที่ 1



2.1.2 จำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน

- 2.1.2.1 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้านมีจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ
- หมู่ที่ 1 บ้านใหม่ป่างเติม
 - หมู่ที่ 2 บ้านหัวฝาย
 - หมู่ที่ 7 บ้านริมวง
 - หมู่ที่ 9 บ้านปง

- 2.1.2.2 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นบางส่วน มีจำนวน 5 หมู่บ้าน คือ
- หมู่ที่ 3 บ้านกิ่วแลป่าเป้า
 - หมู่ที่ 4 บ้านมะกายยอน
 - หมู่ที่ 5 บ้านกาด
 - หมู่ที่ 6 บ้านน้ำตัน
 - หมู่ที่ 8 บ้านอัมพาราม

2.1.3 จำนวนประชากร

องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 2,602 คน แยกเป็นชาย 1,282 คน และเป็นหญิง 1,320 คน คิดเป็นความหนาแน่นเฉลี่ย 100 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ สิงหาคม 2560) และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,395 ครัวเรือน (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล พ.ศ.2560)

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			รายชื่อผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านใหม่ป่างเติม	340	345	685	นายสมาน จันทร์แดง (กำนัน)
2	บ้านหัวฝาย	206	226	432	นายอินตา กันทา
3	บ้านกิ่วแลป่าเป้า	195	189	384	นายมงคล แสนพรหม
4	บ้านมะกายยอน	13	8	21	นายประครอง ปัญญาทิพย์
5	บ้านกาด	13	12	25	นายณัฐนัย ทางค์
6	บ้านน้ำตัน	6	5	11	นายประดิษฐ์ ดวงดอก
7	บ้านริมวง	154	162	316	นายวุฒิพงศ์ พิทักษ์กุลชล
8	บ้านอัมพาราม	4	3	7	นายสมบูรณ์ กำผัน
9	บ้านปง	351	370	721	นายเกغم ก้อนคำ
รวม		1,282	1,320	2,602	

2.1.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1.4.1 อาชีพ รายได้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และรับจ้าง โดยมีผลผลิตทางเกษตรที่สำคัญ คือ หอมหัวไก่, ลำไย, ข้าวโพด, หอมแดง, ถั่วเหลือง และข้าว



2.1.4.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

● ธนาคาร	-	แห่ง
● ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	3	แห่ง
● พาร์มหมู	3	แห่ง
● พาร์มไก่	-	แห่ง
● โรงสี	3	แห่ง
● อู่ซ่อมรถ	7	แห่ง
● ร้านขายอาหาร	18	แห่ง
● ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	แห่ง

2.1.5 สภาพทางสังคม

2.1.5.1 การศึกษา

● โรงเรียนประถมศึกษา	1	แห่ง
----------------------	---	------

2.1.5.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

● วัด/สำนักสงฆ์	3	แห่ง
-----------------	---	------

2.1.5.3 สาธารณสุข

● โรงพยาบาลของรัฐขนาด 30 เตียง	1	แห่ง
● อัตร率为และใช้สัมภารัตน์ร้อยละ 99 ขึ้นไป		

2.1.5.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

● สถานีตำรวจนครบาล	1	แห่ง
--------------------	---	------

2.1.5.5 หน่วยราชการอื่น

● ที่ว่าการอำเภอแม่วาง	1	แห่ง
● สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแม่วาง	1	แห่ง
● สำนักงานเกษตรอำเภอแม่วาง	1	แห่ง
● สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่วาง	1	แห่ง
● สำนักงานปศุสัตว์อำเภอแม่วาง	1	แห่ง

2.1.6 การบริการพื้นฐาน

2.1.6.1 การคุณภาพ

ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด การคุณภาพติดต่อ กันระหว่างหมู่บ้านตามถนนสายหลักของทุกหมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไฝ่และลาดยาง แต่ยังมีถนนบางส่วนที่เป็นเขตติดต่อ กันระหว่างหมู่บ้านและซอยในหมู่บ้านบางซอยที่ยังเป็นถนนดินลุกรัง



2.1.6.2 การโทรคอมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 10 แห่ง
- การมีโทรศัพท์ใช้ในบ้านประมาณร้อยละ 80

2.1.6.3 การไฟฟ้า

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 95 แต่ยังมีพื้นที่ในส่วนที่เป็นพื้นที่การเกษตรที่การขยายเขตไฟฟ้ายังเข้าไปไม่ถึง

2.1.6.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ枉 1 สาย
- ลำห้วย 3 สาย

2.1.6.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- เหมืองฝาย 3 แห่ง
- ปอน้ำตื้น 189 แห่ง
- บ่อโโยก 8 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 5 แห่ง

2.1.7 ข้อมูลด้านอื่นๆ

2.1.7.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

- ทรัพยากรธรรมชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มี “ป่าไม้” ในพื้นที่บ้านใหม่ ปางเติม หมู่ที่ 1

2.1.7.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1 รุ่น 55 คน

2.2 แนวคิดการประเมิน

2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่า หรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่าหรือ ผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมรายฉบับ แปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ้างใน กมปนาท วิจิตรศรีกมล, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูล เชิงคุณภาพ มาศึกษาพยาຍາมตีความค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไปจะ ทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว



Evaluation หรือ การประเมิน หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็น ปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ ที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเรามากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และ เมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างไว้ก็ทำการประเมินผล

Alkin (1969 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่า การประเมินเป็น กิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการ ประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

Provus (อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 52) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาซ่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32) ให้นิยามว่าหมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทาง การดำเนินการทางการศึกษา

Stake (1973 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ ประเมินได้

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้ เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำการอย่างโดยย่างหนักต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บ รวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนใน กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอบนแนวคิดการประเมิน ตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้



1) รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิญญาลัยศรี, 2553 หน้า 30 - 32)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตามย่อมาสู่ผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้ขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ สิ่นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ใน ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หมาย tracer หรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายในหลังสิ้นสุด การดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้มีบรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกด้วยของแนวคิด การประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

2) รูปแบบการประเมินของพรัวส์ (Discrepancy Model) (Provus, 1973 : อ้างในบุญส่ง นิลแก้ว, 2542 หน้า 33 - 35)

ทัศนะในการประเมินของ พรัวส์ มีอยู่ว่า การประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูล อย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัย การตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการ หรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ พรัวส์ จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบ ต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนิน โครงการว่าแต่ละช่วงเวลา กิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของ โครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่



ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มทุน ในข้อนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวัสมีความแตกต่างกับของไอลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

3) รูปแบบการประเมินของศริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies) (อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 35 - 38)

ตามนิยามที่ศริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน ศริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่ออกจากนั้น ศริฟเวนเสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ ศริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณาอย่างไรที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไอลอร์

4) รูปแบบการประเมินของครอนบาก (Cronbach's Concepts) (Probus, 1973 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32 - 34)

แนวคิดการประเมินของครอนบาก 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, หน้า 46 - 48)

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตัวตัวที่ว่ากำหนดโดยไร้ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's concept of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิญญุลย์ศรี, 2553, หน้า 45 - 47)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่า เป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อแนะนำ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซิปของสตัฟเฟลเบิม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี 朗ชัยกุล วิญญุลย์ศรี, 2553, หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟลเบิม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มายัดกระทำ



จนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเพลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละครณี

การประเมินของสตัฟเพลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

(1) กำหนด หรือระบุและปัจจัยข้อมูลที่ต้องการ

(2) จัดเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่ การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

(1) การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน หลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การซึ่ประเด็นปัญหาและการพิจารณา ความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

(2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณา ถึงความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของ การดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

(4) การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมิน เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไอลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวัส รูปแบบการประเมินของ ศคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาก รูปแบบการประเมินของสเต็ค รูปแบบการประเมิน ของอัลคิน และ รูปแบบการประเมินและโมเดลซิปของสตัฟเพลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ ความหมายดังต่อไปนี้

ขัยสมพลด ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) อธิบายถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตน เหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง



ปริยaphr วงศ์อนุตตรโรจน์ (2548, หน้า 122) อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านนัก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Kotler (2003, หน้า 444) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรือ อยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2 สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตร蚜พร เสมอใจ (2548, หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยังสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เมื่อมีการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่ำกว่าเดิม และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความซื่อสัตย์จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าจะมีแนวโน้มที่จะให้ภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่แล้วลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคุณเข้าขั้นของเราน้อย



จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เข้าต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความพึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่องานบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์ โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เเดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับ บริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น



ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรม ของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัชมุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทรีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางเดิมที่เดิม ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวย ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และ รอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดี ต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี่
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มานะอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มีได้มามากท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มีได้มากจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เข้าต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ซึ่งให้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการอี้อานวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรงรรภัยการและบริการ พื้นฐานทางสังคม



ผู้ที่มีสำนึกระ霆แห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกระ霆แห่งคุณธรรมที่มีพุทธิกรรมแห่งการบริการ สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเงงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคาระ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้ภาษาและบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กูลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน หันดร รนกุลบริภัณฑ์, 2552 หน้า 303) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนักจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสมำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสมำเสมอ ไม่ใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสมำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประยุตค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนับสนุนความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการ สินค้าสารและแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้



สมิต สัชณุกร (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เป็นต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่อง ในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5) ไม่ก่อผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามายังสิ่งที่เสนอ นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003, หน้า 444) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่น แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอ นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประยุต หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ยุพารรณ วรรณาภิชัย (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปิติ Kü (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเครื่องมือและศักดิ์ศรี ของผู้รับบริการ



การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุรataมความประสงค์ของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัชนากร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การทำด้วยความเต็มใจ
- 2) การทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) การทำด้วยความถูกต้อง
- 4) การทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) การทำให้เกิดความชื่นใจ

ศิริวรรณ เสาร์ตน (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพาได้ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสมำเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีรายการที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและการให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
- 8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องผู้รับบริการจากอันตราย ความเสี่ยง และเคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- 9) ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ
- 10) การสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มเย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้างอาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการ สองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่า ถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้เวลาเพิ่ม ให้คำแนะนำด้วย



การยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับบุํเข้มให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

ผลดีต่อผู้อื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคน มีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น จากเดิมที่ต้องจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบ จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อกันอีก 1 วีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจจะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยายกาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยายกาศที่ดี ไม่มีการทำหนนิ หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน



2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมาก many

3) งานช่วยเหลือองค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร ที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จนทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้น ต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคลากรว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจใส่เจ้า เน้นถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปลี่ยนไปด้วยไมตรีจิต มีความอ่อนโยน ติดตามงานและให้ความสนใจ ต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิคบริการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการ ให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงเป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น



ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กร และภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิน

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิน

การปกครองท้องถินในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถินไว้ ดังนี้

สมคิด เลิศไพบูลย์ (2547, หน้า 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิน คือ การให้คน ในท้องถิน คือ การให้คนในท้องถินมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิต (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาฯ, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิน หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถินเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถินได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิน ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากการประชาชนในท้องถิน แล้ว รัฐบาลของท้องถินก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถินจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายใต้ท้องถิน ในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน ได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิน หมายถึง การจัดการปกครองท้องถินของคนในท้องถิน การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิน และชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถินของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบลกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ห้องถินแต่ละห้องถินมีลักษณะ การปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถินจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถินนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถินอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถินนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของห้องถินมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญ ของแต่ละห้องถินนั้นเป็นสำคัญ



3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะกรรมการเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบบประชาธิปไตย

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแต่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณสุขให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น และให้มีกฎหมายบัญญัติลงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณสุข การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม



มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าว่าก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาพห้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารห้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากการเห็นชอบของสภาห้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาพห้องถิ่นและผู้บริหารห้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารณรงค์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาห้องถิ่น และผู้บริหารห้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในห้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาพห้องถิ่น หรือผู้บริหารห้องถิ่นได้

2.6.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภทได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบ ที่ร่วมมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งทันรา เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9 - 11)

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สถาบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด



สภากองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดที่มีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

จังหวัดที่มีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน

จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน

จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน

จังหวัดที่มีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการการประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือ ภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่เข้าช้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ) การจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการ ด้านการ บริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

(2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี



มาตรา 15 สถาบันฯ ประกอบด้วยสมาชิกสถาบันฯ ซึ่งมาจาก การเลือกตั้ง โดยตรงของ ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสถาบันฯ ห้องถื่นหรือผู้บริหารห้องถื่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้

(1) สถาบันฯ ตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) สถาบันฯ เมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

(3) สถาบันนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ยี่สิบสี่คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิก สถาบันฯ นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สถาบันฯ ห้องถื่นหรือผู้บริหารห้องถื่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสถาบันฯ ห้องถื่น คณะผู้บริหารห้องถื่นหรือผู้บริหารห้องถื่น รองผู้บริหารห้องถื่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารห้องถื่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถื่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ในการนี้ที่ตำแหน่งสมาชิกสถาบันฯ ว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสถาบันฯ ขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สถาบันฯ ประกอบด้วยสมาชิกสถาบันฯ เท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสถาบันฯ ห้องถื่นหรือผู้บริหารห้องถื่น

มาตรา 48 อัปปัญญา นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสถาบันฯ เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

(2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

(3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสถาบันฯ ให้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณี เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกัน ไม่เกิน 5 คน

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถื่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิด กับประชาชนในท้องถื่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถื่นมากที่สุด มีฐานะเป็น นิติบุคคลและราชการส่วนท้องถื่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันฯ ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538

ตามพระราชบัญญัติสถาบันฯ ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. สถาบันฯ และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สถาบันฯ องค์การบริหารส่วนตำบล (สถาบันฯ อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สถาบันฯ องค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สถาบันฯ องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิก สถาบันฯ องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยรายภูมิผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละ หมู่บ้านในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลนั้น



หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภากองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้ คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภากองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภากองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภากองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตรงตาม ความจำเป็นและสมควร



(4) กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระบุเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

(1) สภาพกรุงเทพมหานคร

(2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภาพกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภาพกรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภาพกรุงเทพมหานครจะมีประธานสภาพกรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภาพกรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภาพกรุงเทพมหานครเลือก สมาชิกสภาพโดยให้ดำรงตำแหน่งรายละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีอุปโภคเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุวันเลือกตั้งและระยะเวลาับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระบุเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอนอุดหนอดผู้ว่าฯ เลขาธนุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะกรรมการรัฐมนตรี นัยกรรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายไว้เบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and Manager Form เพียงแห่งเดียวในประเทศไทย พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือแยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระบุเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คน เป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาพเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาพเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาพเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาพเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบ



งานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภามunicipioพัทยาอนุญาต (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5)

นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีภาระการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมีได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังน้ำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีอยู่อย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สรุงค์ แจ่มอัน, หน้า 13-15)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ คงยิ่งศรี, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือทรัพยากร ต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการจ่ายออกไปจริง เป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะไม่มีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้า เป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้ เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการได้ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดผลกระทบเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อม ที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการ เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจนและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม



2.7.2 ต้นทุนทางสังคม (Social Cost) การคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์อสังหาริมทรัพย์ของสังคม จึงไม่ได้สะท้อนในราคากลางหรือไม่สามารถซื้อขายในตลาดได้ เช่น การคำนวณโครงการที่มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษที่ใช้ในการพิมพ์บัตรเลือกตั้ง จำเป็นต้องคำนวณต้นทุนทางสังคม โดยรวมผลกระทบภายนอก (Externality) เข้าไปในการคำนวณต้นทุนด้วย หรือการคำนวณโครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผลผลิตที่ได้คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการซื้อขายในตลาด เป็นต้น ความแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการคำนวณต้นทุนของเอกสารกับต้นทุนทางสังคม คือ เอกสารจะคิดรวมภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐเข้าเป็นต้นทุนด้วย แต่สำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีต่าง ๆ ที่เก็บจากโครงการ (หรือเก็บจากปัจจัยการผลิตหรือวัตถุต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการ) ก็ถูกนำมาเป็นรายรับของรัฐบาลอยู่ดี จึงไม่ถือว่าเป็นต้นทุนของโครงการเมื่อมองมุมของสังคมและไม่นำมาคิดรวมเป็นต้นทุนของโครงการ

2.7.3 ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) จึงเป็นมูลค่าที่สูงที่สุดของผลประโยชน์ทางเลือกอื่น ๆ ของการใช้ทรัพยากรที่ไม่โอกาสได้ใช้เนื่องจากได้นำทรัพยารนั้นมาใช้ในโครงการนี้แล้ว (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 จึงเป็นโอกาสที่เสียไปจากการใช้ทรัพยากรที่สูงที่สุด ที่จะได้รับจากการเลือกโครงการที่เหลือ

2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตอุปกรณ์สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ในการคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากการให้บริการโดยรวมที่โครงการนี้ได้ คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการ ดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนแล้วครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.00 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การ



บริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของการภารกิจ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ของการภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปีม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี้ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปีม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 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 ความพึงพอใจในระดับ 10 (ร้อยละ 97.60)

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถ และ ความเขียวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่ เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และ อุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียน โดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคาร และความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ ดูแลเอาใจใส่ และ รับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทาง วิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสม ของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

อนกฤต สุธินันท์โขติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติราชสีห์-เกาะพะจัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร้า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติราชสีห์-เกาะพะจัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภพร สูนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เชเว่นอีเลฟเว่นและร้านแพมมี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือ บริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเชเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้าน เชเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้า จะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเชเว่นอีเลฟเว่นและร้านแพมมี่มาร์ท พื้นที่ทั้งหมดต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับ จากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษารังนี้คณะผู้ประเมิน สามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อไป



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ 2 มติต้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

3.1.1 งานด้านโยธา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชานผู้รับบริการงานด้านโยธา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชานผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชานผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชานผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขนาดตัวอย่างจำนวน 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	<ul style="list-style-type: none"> - บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน
02	งานด้านทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> - การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
03	งานด้านโยธา	<ul style="list-style-type: none"> - การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบ เกี่ยวกับงานก่อสร้าง - งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ - งานชุดลอกล้ำเหมือง ท่อระบายน้ำ
04	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> - การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถถังสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายใน ชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไป ฯลฯ
05	งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการภาัดถนนสายหลัก สายรอง และต่อรองซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาด ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะ ข้างทาง เกากลางถนน ฯลฯ
06	งานด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการศึกษาภายนอกวิธีเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประชาชน



รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
		<ul style="list-style-type: none"> - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศิลปะฯ
07	งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟป่า ตัดกิ่งไม้ - การระจับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	<ul style="list-style-type: none"> - รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการ ประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขอ อนุญาตต่าง ๆ)
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือน ยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง



รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
10	งานด้านสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการขยายในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ให้แบบประเมินสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กร ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องทั้งการลงพื้นที่ (Onsite) และ/หรือการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Online) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถามหรือการสังเกตการณ์ในระดับพื้นที่ตามแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ จึงมีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมและนโยบายของชุมชนเจ้าของพื้นที่ อันเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เช่น บางพื้นที่อาจไม่ประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไปยังพื้นที่ของตน จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการรวบรวมข้อมูลโดยใช้คนในพื้นที่และ/หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ดำเนินการแทน หรือการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นต้น

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปค่าคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 มีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 - 95	ได้คะแนน 9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 - 90	ได้คะแนน 8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 - 85	ได้คะแนน 7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75 - 80	ได้คะแนน 6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 - 75	ได้คะแนน 5



ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65 - 70	ได้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 - 65	ได้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55 - 60	ได้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 50 - 55	ได้คะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้คะแนน 0

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม = $\frac{(A+B+C+D)}{4}$

หมายเหตุ

- A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านโยธา
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข



บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาตามลักษณะของงาน ที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของ การให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กร ป กครองส่วนห้องถิน

4.1 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณานักศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการ ในงานด้านโยธา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 90.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 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	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	0	0.00
3) 31 – 40 ปี	22	22.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	43	43.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	17	17.00
รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	60	60.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	8	8.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	6	6.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	13	13.00
6) ปริญญาตรี	11	11.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	3	3.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	3	3.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
6) เกษตรกร	24	24.00
7) ข้าราชการเกษตร	0	0.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	2	2.00
9) รับจ้างทั่วไป	34	34.00
10) อื่น ๆ (แม่บ้าน/ว่างงาน)	9	9.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	0	0.00
3) 6 – 10 ปี	3	3.00
4) 11 – 20 ปี	7	7.00
5) มากกว่า 20 ปี	90	90.00
รวม	100	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณานักศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการ แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.15 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.70 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.60	0.498	92.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	0.504	88.60	8
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.60	0.498	92.00	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.80	0.407	96.00	10
โดยภาพรวม	4.61	0.477	92.15	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.57	0.504	91.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.73	0.450	94.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.83	0.379	96.60	10
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.50	0.509	90.00	8
โดยภาพรวม	4.66	0.461	93.15	9



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.73	0.450	94.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.67	0.547	93.40	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.73	0.450	94.60	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	0.450	94.60	9
โดยภาพรวม	4.72	0.474	94.30	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะอาดในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.40	0.563	88.00	8
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.40	0.563	88.00	8
3) มีการจัดต่ออาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.47	0.507	89.40	8
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.47	0.507	89.40	8
โดยภาพรวม	4.44	0.535	88.70	8
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.70	0.466	94.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตร่องคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินฯลฯ	4.67	0.547	93.40	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหานิทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.67	0.479	93.40	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.73	0.450	94.60	9
โดยภาพรวม	4.69	0.486	93.85	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.43 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	เปี่ยงเบน	ร้อยละ	ผลคะแนน
	มาตรฐาน			
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.477	92.15	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.66	0.461	93.15	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.474	94.30	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.535	88.70	8
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.69	0.486	93.85	9
รวม	4.62	0.487	92.43	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

การขออนุญาตการก่อสร้างอาคาร ประชาชนผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ มีขั้นตอน กระบวนการ และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดการให้บริการ สู่ความเป็นเลิศ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความ สะดวกในการขอรับบริการงานด้านกองช่าง



4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณบัญชีศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี พบร่วมกับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	48	48.00
2) หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	0	0.00
3) 31 – 40 ปี	26	26.00
4) 41 – 50 ปี	25	25.00
5) 51 – 60 ปี	28	28.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	53	53.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	8	8.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	7	7.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	11	11.00
6) ปริญญาตรี	18	18.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	1	1.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	8	8.00



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	44.00
6) เกษตรกร	23	23.00
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	2	2.00
9) รับจ้างทั่วไป	12	12.00
10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน และว่างงาน	6	6.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่สำคัญในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
2) 1 – 5 ปี	1	1.00
3) 6 – 10 ปี	0	0.00
4) 11 – 20 ปี	4	4.00
5) มากกว่า 20 ปี	94	94.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.15 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุและเครื่องมือ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 (ตารางที่ 4.5)



**ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.56	0.504	91.20	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.493	92.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.59	0.500	91.80	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.47	0.507	89.40	8
โดยรวม	4.56	0.501	91.20	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.44	0.504	88.80	8
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.44	0.504	88.80	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.50	0.508	90.00	8
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.65	0.485	93.00	9
โดยรวม	4.51	0.500	90.15	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.76	0.431	95.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.76	0.431	95.20	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.82	0.387	96.40	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.82	0.387	96.40	10
โดยรวม	4.79	0.409	95.80	10



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.59	0.500	91.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.68	0.475	93.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.71	0.462	94.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.62	0.493	92.40	9
โดยภาพรวม	4.65	0.483	93.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.88	0.327	97.60	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินฯลฯ	4.76	0.431	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.85	0.359	97.00	10
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.85	0.359	97.00	10
โดยภาพรวม	4.84	0.369	96.70	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านเทศกิจ
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.37
และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการ
ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ร้อยละ	ผลคะแนน
	มาตรฐาน			
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.501	91.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.51	0.500	90.15	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.409	95.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.483	93.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมท่องเที่ยว	4.84	0.369	96.70	10
ปกคล้องส่วนห้องถินให้บริการในพื้นที่				
รวม	4.67	0.452	93.37	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์กรปกครองส่วนท้องถิน ทุกแห่งได้ออกมาตรการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ เช่น การบรรเทาภาระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขยายระยะเวลาการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น จึงส่งผลดีต่อประชาชน แต่ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิน (อปท.) ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในเรื่องการขาดรายได้จากภาษีที่จะนำมาพัฒนาท้องถินตามแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น เทศบาลจึงควรวางแผนในการจัดเก็บรายได้ หรือภาษีในปีงบประมาณต่อไป หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ผ่อนคลายลง ควร ส่งเสริม การมีส่วนร่วม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึกระ霆ชนในพื้นที่ มีการตรวจสอบการดำเนินงาน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในการเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมถึงติดตาม ตรวจสอบการใช้ จ่ายเงินภาษีซึ่งจัดเก็บจากประชาชนในพื้นที่ไปพัฒนาท้องถินได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน



4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณฑ์ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบร้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	15	15.00
2) หญิง	85	85.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	0	0.00
3) 31 – 40 ปี	0	0.00
4) 41 – 50 ปี	0	0.00
5) 51 – 60 ปี	0	0.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	100	100.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	42	42.00
2) ประถมศึกษา	52	52.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	4	4.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	2	2.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
6) ปริญญาตรี	0	0.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	0	0.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	0	0.00



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	20	20.00
6) เกษตรกร	0	0.00
7) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่	0	0.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	0	0.00
9) รับจ้างทั่วไป	4	4.00
10) อื่น ๆ คือ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	76	76.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	1	1
3) 6 – 10 ปี	1	1
4) 11 – 20 ปี	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	96	96.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการ แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านข้องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.90 (ตารางที่ 4.8)



**ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.65	0.520	93.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.56	0.538	91.20	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.63	0.525	92.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.64	0.523	92.80	9
โดยภาพรวม	4.62	0.527	92.40	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63	0.506	92.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.61	0.510	92.20	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.67	0.493	93.40	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.74	0.441	94.80	9
โดยภาพรวม	4.66	0.488	93.25	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.77	0.423	95.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.85	0.359	97.00	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.74	0.441	94.80	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	0.446	94.60	9
โดยภาพรวม	4.77	0.417	95.45	10



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	0.496	91.60	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.47	0.503	89.40	8
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.75	0.436	95.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.76	0.427	95.20	10
โดยภาพรวม	4.64	0.466	92.80	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.88	0.325	97.60	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.88	0.325	97.60	10
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.82	0.384	96.40	10
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	5.00	0.000	100.00	10
โดยภาพรวม	4.90	0.259	97.90	10



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.36 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ร้อยละ	ผลคะแนน
	มาตรฐาน			
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.527	92.40	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.66	0.488	93.25	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.417	95.45	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก	4.64	0.466	92.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.90	0.259	97.90	10
รวม	4.72	0.431	94.36	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรดำเนินการสำรวจ และจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มประชาบาง ผู้ว่างงาน การประกอบอาชีพ การมีรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อกำหนดมาตรการช่วยเหลือ เยี่ยวยา พื้นฟูอาชีพ สร้างงาน ส่งเสริม การตลาด เชื่อมโยงระบบขนส่งพิชผลทางการเกษตร และสร้างอาชีพทางเลือกให้ประชาชน รวมถึงการให้ความรู้ด้านสุขภาพและอาหารปลอดภัยโดยการส่งเสริมให้ชุมชนสามารถปลูกสมุนไพรชนิดต่าง ๆ อย่าง หลากหลายได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรักษาในรูปแบบดังกล่าวได้ง่ายในราคาน้ำเงิน กินไป และควรให้ความสำคัญกับการรักษาโรคโควิด-19 ด้วยสมุนไพร เป็นต้น



4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณบัญชีศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน พบร้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	43	43.00
2) หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	0	0.00
3) 31 – 40 ปี	19	19.00
4) 41 – 50 ปี	21	21.00
5) 51 – 60 ปี	36	36.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	24	24.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	62	62.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	17	17.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	3	3.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	5	5.00
6) ปริญญาตรี	11	11.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	4	4.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	0	0
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	58	58.00
6) เกษตรกร	24	24.00
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	5	5.00
9) รับจ้างทั่วไป	5	5.00
10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน และว่างงาน	4	4.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	5	5.00
3) 6 – 10 ปี	5	5.00
4) 11 – 20 ปี	20	20.00
5) มากกว่า 20 ปี	70	70.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการ แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบร่วม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15 ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.30 และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.64	0.523	92.80	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.523	92.80	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.55	0.539	91.00	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.62	0.528	92.40	9
โดยภาพรวม	4.61	0.528	92.25	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.70	0.482	94.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.67	0.493	93.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.58	0.589	91.60	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.482	94.00	9
โดยภาพรวม	4.66	0.512	93.25	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.75	0.435	95.00	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.75	0.435	95.00	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.82	0.386	96.40	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.71	0.456	94.20	9
โดยภาพรวม	4.76	0.428	95.15	10



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.64	0.482	92.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.50	0.503	90.00	8
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.44	0.499	88.80	8
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.469	93.60	9
โดยรวม	4.57	0.488	91.30	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.86	0.349	97.20	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.86	0.349	97.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.86	0.349	97.20	10
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.80	0.402	96.00	10
โดยรวม	4.85	0.362	96.90	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.77 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.12)



ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ร้อยละ	ผลคะแนน
	มาตรฐาน			
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.528	92.25	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.66	0.512	93.25	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.428	95.15	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.488	91.30	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร	4.85	0.362	96.90	10
ปกครองส่วนห้องถังให้บริการในพื้นที่				
รวม	4.69	0.464	93.77	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เจ้าหน้าที่ บุคลากร และอสม. ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ได้ร่วมแรงร่วมใจ โดยทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมดำเนินการ ดูแลผู้ติดเชื้อรักษาจนหายเป็นปกติและไม่พบผู้ติดเชื้อรายใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเด่นของชุมชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในระยะยาว อบต. ควรให้ความสำคัญด้านป้องกันและลดการ แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนหันมาปฏิบัติสมุนไพรในชุมชน เช่น พื้นาที กระชาย กระชายขาว ฯลฯ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและรับมือในการณ์ที่อาจจะเกิด สถานการณ์รุนแรงและเป็นการพึ่งพาตัวเองได้อย่างยั่งยืน

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.48 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับ ที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)



**ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบล
บ้านกาด**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ร้อยละ	ผลคะแนน
	มาตรฐาน			
1) งานด้านโยธา	4.62	0.487	92.43	9
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.67	0.452	93.37	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.431	94.36	9
4) งานด้านสาธารณสุข	4.69	0.464	93.77	9
รวม	4.68	0.459	93.48	9



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบร่วมกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบแย่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.43

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบร่วมกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบแย่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.37

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบร่วมกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบแย่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.36

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบร่วมกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลกระทบแย่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.77

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.48 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบร่วมกับ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกاد อำเภอแม่วงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				งานด้านสาธารณสุข				ภาพรวม			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.477	92.15	9	4.56	0.501	91.20	9	4.62	0.527	92.40	9	4.61	0.528	92.25	9	4.60	0.508	92.00	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.66	0.461	93.15	9	4.51	0.500	90.15	9	4.66	0.488	93.25	9	4.66	0.512	93.25	9	4.62	0.490	92.45	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.474	94.30	9	4.79	0.409	95.80	10	4.77	0.417	95.45	10	4.76	0.428	95.15	10	4.76	0.432	95.20	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.535	88.70	8	4.65	0.483	93.00	9	4.64	0.466	92.80	9	4.57	0.488	91.30	9	4.58	0.493	91.45	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.69	0.486	93.85	9	4.84	0.369	96.70	10	4.90	0.259	97.90	10	4.85	0.362	96.90	10	4.82	0.369	96.34	10
รวม	4.62	0.487	92.43	9	4.67	0.452	93.37	9	4.72	0.431	94.36	9	4.69	0.464	93.77	9	4.68	0.459	93.48	9



5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่ร่วง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตการก่อสร้างอาคาร ประชาชนผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีขั้นตอน กระบวนการ และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาดควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการงานด้านกองซ่าง

5.2.2 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่งได้ออกมาตรการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ เช่น การบรรเทาภาระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขยายระยะเวลาการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น จึงส่งผลดีต่อประชาชน แต่ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในเรื่องการขาดรายได้จากการหักภาษีที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น เศษบาลจึงควรวางแผนในการจัดเก็บรายได้ หรือภาษีในปีงบประมาณต่อไป หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผ่อนคลายลง ควร ส่งเสริมการมีส่วนร่วม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในพื้นที่ มีการตรวจสอบการดำเนินงานของ เศษบาลในการเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมถึงติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายเงินภาษีซึ่งจัดเก็บ จากประชาชนในพื้นที่ไปพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรดำเนินการสำรวจ และจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มประชากร ผู้ว่างงาน การประกอบอาชีพ การมีรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อกำหนดมาตรการช่วยเหลือ เยียวยา พื้นฟูอาชีพ สร้างงาน ส่งเสริม การตลาด เชื่อมโยงระบบขนส่งพืชผลทางการเกษตร และสร้างอาชีพทางเลือกให้ประชาชน รวมถึงการให้ ความรู้ด้านสุขภาพและอาหารปลอดภัยโดยการส่งเสริมให้ชุมชนสามารถปลูกสมุนไพรชนิดต่าง ๆ อย่าง หลากหลายได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรักษาในรูปแบบดังกล่าวได้ง่ายในราคาน้ำมันสูง จนเกินไป และควรให้ความสำคัญกับการรักษาโรคโควิด-19 ด้วยสมุนไพร เป็นต้น

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เจ้าหน้าที่ บุคลากร และอสม. ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ได้ร่วมแรงร่วมใจ โดยทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมดำเนินการ ดูแลผู้ติดเชื้อรักษาจนหายเป็นปกติและไม่พบผู้ติดเชื้อร้ายใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเด่นของชุมชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในระยะยาว อบต. ควรให้ความรู้ด้านป้องกันและลดการ แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนหันมาปลูกสมุนไพรในชุมชน เช่น ฟ้าทะลายโจร กระชายขาว ฯลฯ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและรับมือในกรณีที่อาจ จะเกิด สถานการณ์รุนแรงและเป็นการพึงพาตัวเองได้อย่างยั่งยืน



5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

ประชาชนในพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเสริมจุดแข็งของการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้นในมิติที่หลากหลาย ดังนี้

1) ความมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในด้านองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่น และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทางเพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง

2) ความมีการสำรวจพื้นที่ในเขตอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ถนน ไฟฟ้าสาธารณูปโภค ท่อระบายน้ำ รวมถึงลำน้ำคูคลองต่าง ๆ เพื่อการบริการประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน

3) ภายใต้ความต้องการบริหารส่วนตำบลบ้านกาดแต่ละชุมชนมีบริบทที่แตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ความมีการบริหารงานเชิงรุก พบปะเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหา และความต้องการที่แท้จริงจากชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำสู่การพัฒนาชุมชนและการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง อบต. และชุมชน ให้เกิดความร่วมมือและพัฒนาชุมชนไปพร้อมๆ กัน

4) เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกองค์กร/หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด ในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาด ถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่น การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรฐานการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรรมการปกรอง กระทรวงมหาดไทย.(2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสา
รักษาดินແนกกรรมการปกรอง.

กรรมการปกรอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกรอง.
กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กัมปนาท วิจิตรศรีกมล.(2564). ผลการประเมินจากผลกระทบงานวิจัยและพัฒนาหลักการเบื้องต้นและ
แนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กุลอน ธนาพงศ์ศร. (2530). ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ .

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคงวงศ์ วังฝ่ายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่เปี๊ยะ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

ฉัตรധาร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวนะเสรีธน. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชั่น.

ทวีชัย สายศิลป์. (2553). ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ทันดร ธนาภูลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

ธนกฤต สุทธินันท์ชิต. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติราษฎร์-เกาะ
พะจัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเชเว่น อีเลฟเว่นและ
ร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นัทธ์กมล หาญพาณิชย์. (2557). ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงราย. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). การประเมินโครงการทางการศึกษา. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผลและ
วิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2538). ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : แพร์พิทัย.

ปริยาพร วงศ์อนุตโรจน์. (2548). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

พีระพงค์ อัมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาล ในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิจัยศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.

รุ่งรัตน์ เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบคันจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย

เยาวดี 朗ชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุพารวรรณ วรรณวนิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรมน์. (2548). การตลาดธุรกิจการบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดี้เคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมคิด เลิศไทรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมิต สัชณุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายสาร.

สมิต สัชณุกร. (2542). การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สาวีตรี แฉมเงิน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอคำเนิน สะตอก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สาวีตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอขามจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปิติกุล. (2544). คู่มือประเมินคุณภาพโรงเรียนพยาบาล. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่น. (ออนไลน์). สืบคันเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562. จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?filename=The_House_of_Representatives

สำนักบริการวิชาการ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2562. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสาวภาคย์ ปฐมพุกษ์วงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ใน ambitus เอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. งานนิพนธ์การศึกษาตาม หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. อนันต์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ. (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**.Illionis: F.E. Peacock Publishers.



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ก.นิมนานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
โทรศัพท์ 0 5394 2874-5
โทรสาร 0 5394 2874
www.uniserv.cmu.ac.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกัด อำเภอแม่รำ จังหวัดเชียงใหม่







งานด้าน.....

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ..... จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา กิจการของเทศบาล/อบต.และชุมชนต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง 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) รับจ้างทั่วไป 2) รับราชการ 6) เกษตรกร 10) อื่นๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ 7) ข้าราชการเกษียณ

หรือ.....

 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต.จนถึงปัจจุบัน

 1) ต่ำกว่า 1 ปี 3) 6 - 10 ปี 5) มากกว่า 20 ปี 2) 1 - 5 ปี 4) 11 - 20 ปี



งานด้าน.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถาม ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาราดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน					
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ					
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line					
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้					
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง					
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ					
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ แก่ผู้มาใช้บริการ					
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชุมสัมมلنท์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
2.5 ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมท่องเที่ยวกองรากครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่					
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน					
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ					
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน					
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....