



# รายงาน

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

เทศบาลตำบลสันกำแพง  
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

# คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 ของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลสันกำแพง และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขอขอบคุณมา 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 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสันกำแพง                | 2-1  |
| 2.2 แนวคิดการประเมิน                                  | 2-8  |
| 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ                                 | 2-14 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ  | 2-14 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน                   | 2-17 |
| 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ | 2-21 |
| 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น              | 2-28 |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                             | 2-30 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ                              | 3-1  |
| 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก          | 3-1  |
| 3.2 วิธีการดำเนินการ                                  | 3-2  |
| 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล               | 3-2  |
| 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล                             | 3-4  |
| 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล                              | 3-4  |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา                                    | 4-1  |
| 4.1 งานด้านทะเบียน                                    | 4-1  |
| 4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                | 4-6  |
| 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์           | 4-11 |
| 4.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ              | 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 ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

# สารบัญตาราง

|               |                                                                                                                            | หน้า |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 3.1  | รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน                                                                                           | 3-2  |
| ตารางที่ 4.1  | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | 4-1  |
| ตารางที่ 4.2  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน                       | 4-3  |
| ตารางที่ 4.3  | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน                                                                      | 4-5  |
| ตารางที่ 4.4  | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | 4-6  |
| ตารางที่ 4.5  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4-8  |
| ตารางที่ 4.6  | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                                                | 4-10 |
| ตารางที่ 4.7  | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | 4-11 |
| ตารางที่ 4.8  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี                | 4-13 |
| ตารางที่ 4.9  | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี                                                               | 4-15 |
| ตารางที่ 4.10 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | 4-16 |
| ตารางที่ 4.11 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4-18 |
| ตารางที่ 4.12 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                                  | 4-20 |
| ตารางที่ 4.13 | สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันกำแพง                                                         | 4-21 |
| ตารางที่ 5.1  | ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันกำแพง                                                                    | 5-2  |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุขโรค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

จากความคาดหวังของการปฏิรูป "ระบบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (1) ให้นหน่วยงานทำงานได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการจึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจกได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

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

### 1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันกำแพง



## 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/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งพักผ่อน และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

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

**1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ** หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง





การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

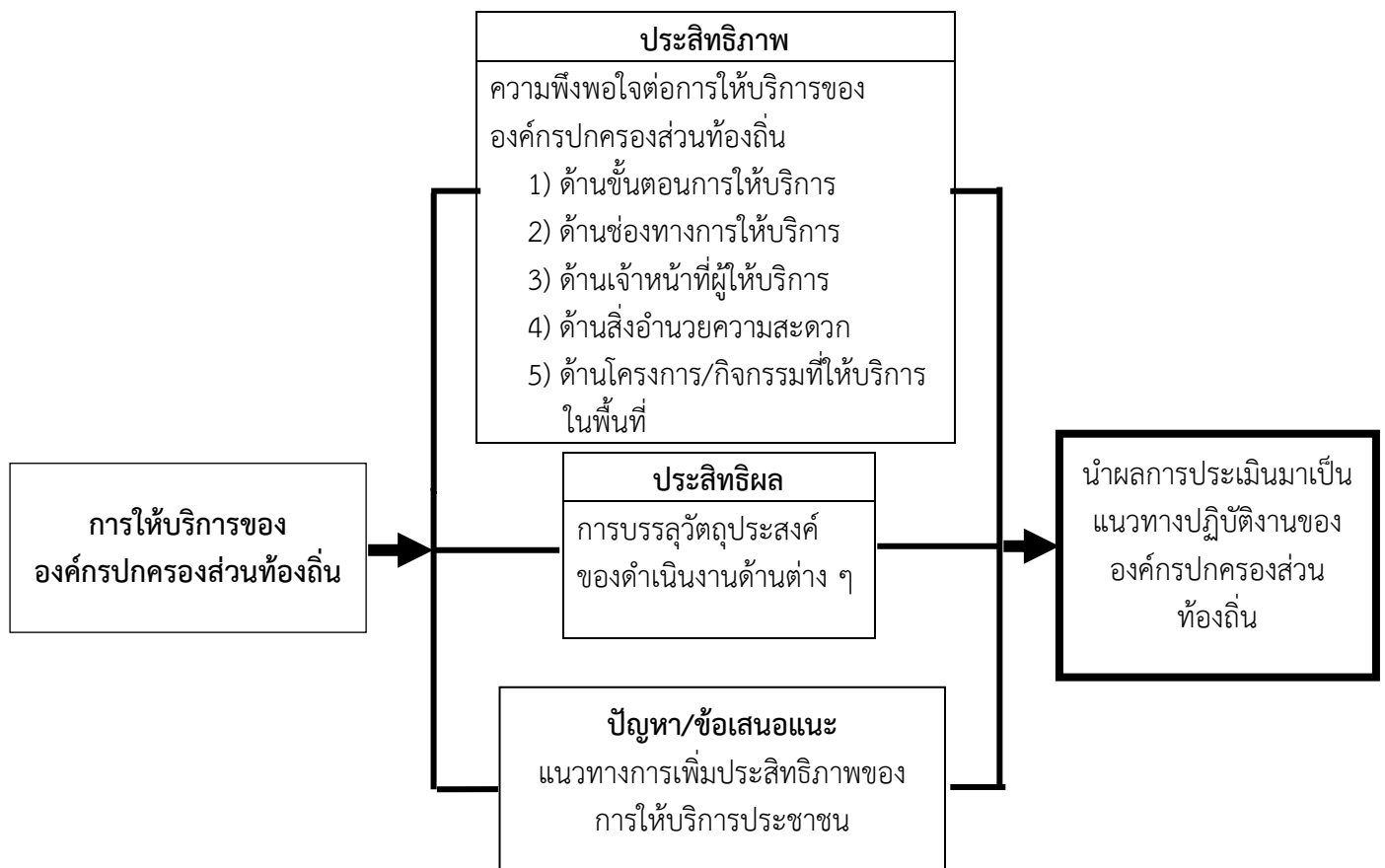
1.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิดได้ดังนี้





## บทที่ 2

### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสันกำแพง

##### 2.1.1 ด้านกายภาพ

เทศบาลตำบลสันกำแพง อยู่ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ไปทางทิศตะวันออกตาม ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1006 (เชียงใหม่ – สันกำแพง) ระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 22.714 ตารางกิโลเมตร ศูนย์กลางชุมชนที่หนาแน่นตั้งอยู่ริมถนนสาย เชียงใหม่ – สันกำแพง โดยมีอาณาเขตพื้นที่ดังนี้

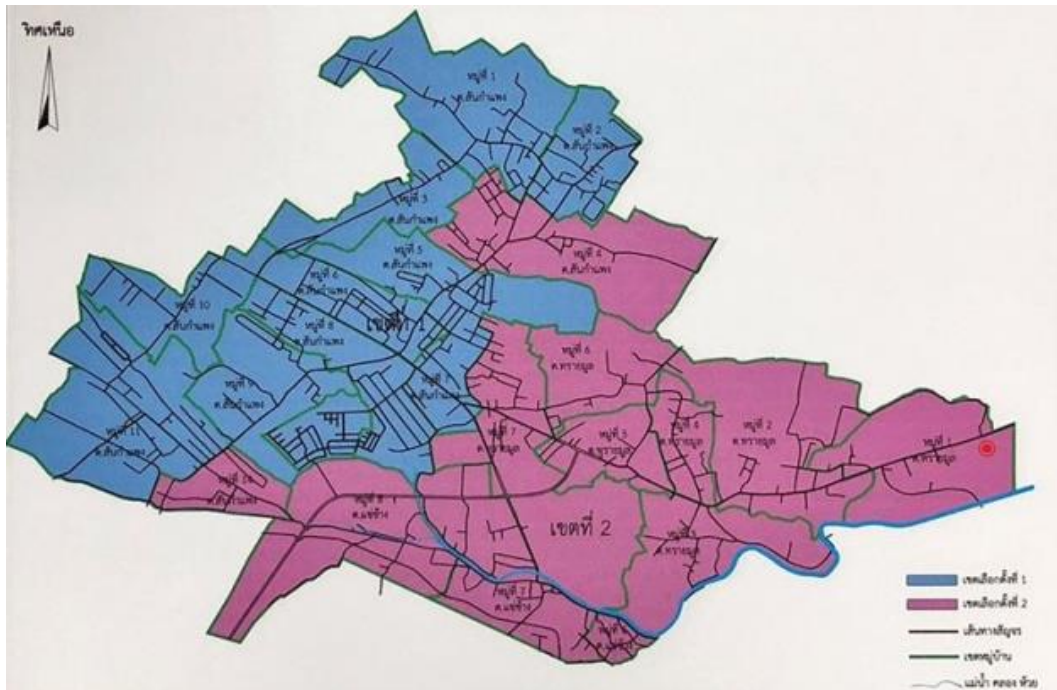
ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ปากตะวันตกของทางไปตำบลห้วยทราย ตรงที่อยู่ห่างจากปากเหนือของทางไปตำบลแม่ปูคาไปทางทิศเหนือ 600 เมตร และจากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงปากใต้ของทางไปบ้านม่วงม้าตรงที่บรรจบกับทางสายคำซาว – บ้านร้อง ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงปากเหนือของทางหลวงสายเชียงใหม่ – สันกำแพง ตรงที่อยู่ห่างจากลำเหมืองแม่ออน ไปทางทิศตะวันออก 150 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3 และจากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตั้งฉากกับทางหลวงสายเชียงใหม่ – สันกำแพง ไปทางทิศใต้เป็นระยะทาง 1,000 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตั้งฉากกับหลักเขตที่ 4 และหลักเขตที่ 5 ไปทางทิศเหนือถึงปากเหนือของทางไปตำบลแม่ปูคาซึ่งเป็นหลักเขตที่ 6 จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1



ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับปากใต้ของทางหลวงสาย เชียงใหม่-สันกำแพง ไปทางทิศตะวันตกถึงจุดที่อยู่ในแนวตั้งฉากจากหลักกิโลเมตรที่ 11,500 ของทางหลวงสายเชียงใหม่-สันกำแพง ไปทางทิศใต้เป็นระยะทาง 1,000 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 5



แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

### 2.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มกว้าง มีลำน้ำที่สำคัญ คือ ลำน้ำแม่ออน ไหลผ่านในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1,3 ตำบลทรายมูล หมู่ที่ 6, 7, 8 ตำบลแช่ช้าง และหมู่ที่ 11, 14 ตำบลสันกำแพง

ลักษณะภูมิอากาศ มีอากาศแบบมรสุมเขตร้อนเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายนมีฝนตกชุก และในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวเย็น

ลักษณะของดิน ดินมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะกับการทำการเกษตรทั้งพืชสวนและพืชไร่

### 2.1.3 ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลสันกำแพง มีพื้นที่ในความรับผิดชอบประมาณ 22.714 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 3 ตำบล 22 หมู่บ้าน และ 1 ชุมชน ดังต่อไปนี้

1) ตำบลสันกำแพง รวม 12 หมู่บ้าน 1 ชุมชน ประกอบด้วย

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| (1) บ้านป่าเส้า หมู่ที่ 1  | (2) บ้านป่าเหว หมู่ที่ 2   |
| (3) บ้านเหล่า หมู่ที่ 3    | (4) บ้านต้นโชค หมู่ที่ 4   |
| (5) บ้านสันเหนือ หมู่ที่ 5 | (6) บ้านสันเหนือ หมู่ที่ 6 |



- |                              |            |                       |            |
|------------------------------|------------|-----------------------|------------|
| (7) บ้านกาด                  | หมู่ที่ 7  | (8) บ้านสันใต้ตอนล่าง | หมู่ที่ 8  |
| (9) บ้านสันใต้ตอนบน          | หมู่ที่ 9  | (10) บ้านสันไร่       | หมู่ที่ 10 |
| (11) บ้านน้อย                | หมู่ที่ 11 | (12) บ้านออก          | หมู่ที่ 14 |
| (13) ชุมชนสันกำแพงปาร์ควิลล์ |            |                       |            |

2) ตำบลทรายมูล รวม 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- |                 |           |                     |           |
|-----------------|-----------|---------------------|-----------|
| (1) บ้านดอนมูล  | หมู่ที่ 1 | (2) บ้านสันโค้งใหม่ | หมู่ที่ 2 |
| (3) บ้านป่าเป้า | หมู่ที่ 3 | (4) บ้านสันโค้งเก่า | หมู่ที่ 4 |
| (5) บ้านหัวทุ่ง | หมู่ที่ 5 | (6) บ้านสันกำแพงปลา | หมู่ที่ 6 |
| (7) บ้านทรายมูล | หมู่ที่ 7 |                     |           |

3) ตำบลแชะช้าง รวม 3 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- |                     |           |
|---------------------|-----------|
| (1) บ้านป่าไผ่เหนือ | หมู่ที่ 6 |
| (2) บ้านป่าไผ่กลาง  | หมู่ที่ 7 |
| (3) บ้านป่าไผ่ใต้   | หมู่ที่ 8 |

#### 2.1.4 ประชากร

##### 1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

เทศบาลตำบลสันกำแพง ปัจจุบันมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 17,618 คน แยกเป็นชาย 8,158 คน หญิง 9,460 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 9,089 ครัวเรือน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสันกำแพง ณ เดือนมีนาคม 2565) ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 775 คน/ตารางกิโลเมตร

##### 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย) ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564

| ช่วงอายุ                        | จำนวนประชากร |              | รวม (คน)      |
|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|
|                                 | ชาย (คน)     | หญิง (คน)    |               |
| อายุน้อยกว่า 1- 20 ปี           | 1,484        | 1,391        | 2,885         |
| อายุ 21 - 40 ปี                 | 2,417        | 2,436        | 4,853         |
| อายุ 41 - 60 ปี                 | 2,320        | 2,897        | 5,217         |
| อายุ 61 - 80 ปี                 | 1,700        | 2,337        | 4,037         |
| อายุ 81 ปี - อายุมากกว่า 100 ปี | 227          | 399          | 626           |
| <b>รวม</b>                      | <b>8,158</b> | <b>9,460</b> | <b>17,618</b> |



โดยแยกจำนวนประชากรเป็นรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

- จำนวนประชากรและครัวเรือนในตำบลสันกำแพง ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564

| หมู่ที่             | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม (คน) | ครัวเรือน (หลัง) |
|---------------------|----------|-----------|----------|------------------|
| ทะเบียน<br>บ้านกลาง | 21       | 26        | 47       | 3                |
| 1                   | 464      | 531       | 995      | 490              |
| 2                   | 521      | 656       | 1,177    | 559              |
| 3                   | 196      | 214       | 410      | 203              |
| 4                   | 380      | 474       | 854      | 424              |
| 5                   | 270      | 310       | 580      | 275              |
| 6                   | 333      | 456       | 789      | 516              |
| 7                   | 327      | 390       | 717      | 538              |
| 8                   | 632      | 683       | 1,315    | 681              |
| 9                   | 489      | 624       | 1,113    | 540              |
| 10                  | 272      | 328       | 600      | 307              |
| 11                  | 684      | 764       | 1,448    | 606              |
| 14                  | 338      | 406       | 744      | 304              |
| รวม                 | 4,927    | 5,862     | 10,789   | 5,446            |

- จำนวนประชากรและครัวเรือนในตำบลทรายมูล ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564

| หมู่ที่ | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม (คน) | ครัวเรือน (หลัง) |
|---------|----------|-----------|----------|------------------|
| 1       | 315      | 341       | 656      | 396              |
| 2       | 202      | 256       | 448      | 241              |
| 3       | 356      | 347       | 703      | 324              |
| 4       | 247      | 286       | 533      | 241              |
| 5       | 169      | 216       | 385      | 240              |
| 6       | 148      | 167       | 315      | 160              |
| 7       | 496      | 540       | 1036     | 747              |
| รวม     | 1,933    | 2,153     | 4,086    | 2,349            |



- จำนวนประชากรและครัวเรือนในตำบลแช่ช้าง ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564

| หมู่ที่ | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม (คน) | ครัวเรือน (หลัง) |
|---------|----------|-----------|----------|------------------|
| 6       | 210      | 236       | 446      | 213              |
| 7       | 629      | 719       | 1,348    | 708              |
| 8       | 459      | 500       | 959      | 373              |
| รวม     | 1,298    | 1,455     | 2,753    | 1,294            |

## 2.1.5 สภาพทางสังคม

### 1) การศึกษา

โรงเรียนและสถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง มีดังนี้

(1) โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

|                                          |   |      |
|------------------------------------------|---|------|
| (1.1) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา            | 1 | แห่ง |
| - โรงเรียนสันกำแพง (มัธยมศึกษาปีที่ 1-6) |   |      |
| (1.2) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา       | 1 | แห่ง |
| - โรงเรียนสันกำแพงคันธารราษฎร์           |   |      |
| (1.3) ระดับประถมศึกษา                    | 5 | แห่ง |
| - โรงเรียนบ้านสันกำแพง                   |   |      |
| - โรงเรียนวัดบ้านน้อย                    |   |      |
| - โรงเรียนวัดสันโค้ง                     |   |      |
| - โรงเรียนวัดทรายมูล                     |   |      |
| - โรงเรียนบ้านแช่ช้าง                    |   |      |

(2) โรงเรียนระดับอนุบาล

|                                    |   |      |
|------------------------------------|---|------|
| (2.1) โรงเรียนสังกัดเทศบาล         | 3 | แห่ง |
| - โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลสันกำแพง |   |      |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดคำขาว       |   |      |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสันโค้ง     |   |      |
| (2.2) โรงเรียนสังกัดเอกชน          | 3 | แห่ง |
| - โรงเรียนอนุบาลไผ่แก้ว            |   |      |
| - โรงเรียนอนุบาลแม่บัวคลี่         |   |      |
| - โรงเรียนอนุบาลอยู่วิทยา          |   |      |

(3) ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง



## 2) สาธารณสุข

โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง มีดังนี้

|                                                  |   |      |
|--------------------------------------------------|---|------|
| (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล             | 2 | แห่ง |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านตลาด       |   |      |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านสันโค้ง    |   |      |
| (2) ศูนย์ส่งเสริมและบริการสุขภาพผู้สูงอายุ/ชุมชน | 1 | แห่ง |
| (3) สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก)                     | 1 | แห่ง |
| (4) สถานพยาบาลรักษาสัตว์ (คลินิก)                | 1 | แห่ง |

### 2.1.6 ระบบบริการพื้นฐาน

#### 1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมระหว่างเทศบาลตำบลสันกำแพงกับจังหวัดเชียงใหม่ มีระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 20 นาที เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ติดตลอดสาย โดยทางรถยนต์มีทางหลวงสายเชียงใหม่ – สันกำแพง เป็นเส้นทางคมนาคมหลัก สำหรับเส้นทางติดต่อระหว่างหมู่บ้านสามารถติดต่อกับชุมชนใกล้เคียงและภายในชุมชนได้สะดวก ปริมาณการจราจรจะมีความหนาแน่นโดยเฉพาะในช่วงบริเวณที่ประกอบการพาณิชยกรรมในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง ยานพาหนะส่วนใหญ่ ได้แก่ รถยนต์โดยสารขนาดเล็ก รถยนต์ส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์ ถนนมีสภาพผิวการจราจรดี ทำให้การจราจรจึงไม่ประสบปัญหาการติดขัดมากนัก

#### 2) การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้บริการแก่ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพงได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือน นอกจากนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่การสัญจรและความปลอดภัยของประชาชน เทศบาลตำบลสันกำแพงจึงได้ดำเนินการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างกระจายบนพื้นที่ถนนสายหลักและถนนภายในหมู่บ้านอย่างทั่วถึง

#### 3) การประปา

ในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง มีน้ำประปาใช้อย่างครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ส่วนใหญ่ใช้บริการจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสันกำแพง โดยมีบางส่วนที่เจาะน้ำบาดาลและบ่อน้ำใช้ในการอุปโภคและบริโภค

#### 4) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง มีระบบโลจิสติกส์หรือการขนส่ง ของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 แห่ง คือ ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาสันกำแพง ตั้งอยู่บนถนนทางหลวงเชียงใหม่-สันกำแพง ระบบโลจิสติกส์หรือการขนส่งของเอกชน เช่น บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (Kerry Express) บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด (Flash Express) บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (J&T Express) บริษัท นิ้มซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด เป็นต้น



### 2.1.7 ระบบเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตร

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันกำแพงส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการค้าขายเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ และทำสวนลำไย เป็นต้น

#### 2) การปศุสัตว์

ผลผลิตด้านปศุสัตว์ในพื้นที่เทศบาลตำบลสันกำแพง มีสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น ไก่เนื้อ ไก่พื้นเมือง สุกร และประชาชนในเขตพื้นที่หมู่ที่ 7 และ 8 ตำบลแช่ช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเลี้ยงโคนม เป็นต้น

#### 3) การบริการ สถานประกอบการด้านการบริการ ดังนี้

|                                |    |      |
|--------------------------------|----|------|
| (1) ธนาคาร                     | 8  | แห่ง |
| (2) สถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร | 55 | แห่ง |
| (3) เสริมสวย/แต่งผม            | 16 | แห่ง |
| (4) สหกรณ์ (สหกรณ์การเกษตร)    | 1  | แห่ง |
| (5) น้ำดื่มบรโหก (ผลิตน้ำดื่ม) | 5  | แห่ง |

#### 4) การท่องเที่ยว

- กิจกรรมถนนคนเดิน ทุกวันเสาร์ เวลา 15.00-22.00 น. บริเวณถนนสายเชียงใหม่-สันกำแพง ตั้งแต่บริเวณช่วงสันกำแพงถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันกำแพง
- เอือนไทเงินบ้านสันกำแพงปลา หมู่ 6 ตำบลทรายมูล
- ศูนย์วิสาหกิจชุมชนต้นไจ้คำขาว หมู่ 4 ตำบลสันกำแพง
- ศูนย์การเรียนรู้วิสาหกิจเลี้ยงผึ้งโพรงและผึ้งชันโรงบ้านป่าเปา หมู่ 3 ตำบลทรายมูล

#### 5) อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพงมี 3 ชนิด ได้แก่ โรงงานจำพวกที่ 1 โรงงานจำพวกที่ 2 และโรงงานจำพวกที่ 3

#### 6) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ สถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรม

|                       |   |      |
|-----------------------|---|------|
| (1) สถานีบริการน้ำมัน | 4 | แห่ง |
| (2) ตลาดสด            | 6 | แห่ง |
| (3) โรงฆ่าสัตว์       | 1 | แห่ง |





## 2.2 แนวคิดการประเมิน

### 2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่า หรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่า หรือผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลาย ฉบับแปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ้างใน กัมปนาท วิจิตรศรีกรม, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีความค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว

Evaluation หรือ การประเมิน หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมาน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล

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

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

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

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

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

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



เยาเวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

### 2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อน ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการ ประเมินตามรายนํานักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ สิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนิน โครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรม ย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมิน อื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การ ตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวิส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นการกระบวนการจัดการข้อมูล อย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัย การตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการ หรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ



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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวิสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

**3) รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 35 - 38)**

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

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

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

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ



การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อน เท่ากับของพรวิส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้น ตอน และจะพิจารณาไปถึงที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

4) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts) (Provus, 1973 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32 - 34)

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

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

5) รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake's concepts of Evaluation) (อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542, หน้า 46 - 48)

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผล ที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวัง และส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญ คือ การตัดสินใจคุณค่า ที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างใดก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการ หรืองานอื่น ที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการ ให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสม ในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด



(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อแนะนำ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

**7) รูปแบบการประเมินและโมเดลชิพของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)**  
(Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

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

(2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

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





จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเติร์ก รูปแบบการประเมินของอัลคิน และ รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

## 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

**2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ** เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า18) อธิบายถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, หน้า 122) อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Kotler (2003, หน้า 444) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

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

### 2.3.2 สาเหตุสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรมอบ



ให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี วิศวกรหรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่ และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์การมีความพึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น



อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดี ต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ 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 ที่นี้





- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552 หน้า 303) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัด ให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคล อื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการ



สินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

### 2.5.1 การให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

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

- 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
- 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
- 3) ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
- 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
- 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003, หน้า 444) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น



และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

### 2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิติกุล (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ

การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย (ปรีทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัณฐกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- 4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี 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 เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสำคัญ ใช้งาน ใช้งาน ใช้งาน ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า 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 ช่วยประหยัดเงิน เช่น จากเดิมที่ต้องจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

3.1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำสุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

3.2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า



หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3.3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการตำหนิ หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

4.1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้ง ยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

4.2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจ เป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

4.3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาแบบแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไม่ตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่





6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงเป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กร และภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547, หน้า 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าว มีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้ท้องถิ่นอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร



ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

## 2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง ให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี





มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่นและให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

**2.6.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย** ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ

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

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสม



ที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งรัตน เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9 - 11)

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

### (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- จังหวัดที่มีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน
- จังหวัดที่มีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน
- จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน
- จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน
- จังหวัดที่มีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาล



ก่อนในกรณีที่ดำเนินการเข้าซื้อกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวก การบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับร้องขอ

## (2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังต่อไปนี้

(1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

(3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 48 อัฐ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

(2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

(3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน



### (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้



- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตรงตามความจำเป็นและสมควร

#### (4) กรุงเทพมหานคร

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

- (1) สภากรุงเทพมหานคร
- (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานคร เลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะกระทำมิได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนัดเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขาธิการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

#### (5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and Manager Form เพียงแห่งเดียว



นับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพเมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาเมืองพัทยา มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5)

นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติ ดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอ้น, หน้า 13-15)

**2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ, 2545)** ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการจ่ายออกไป





จริงเป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะมีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จึงอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการเช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจนและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม

**2.7.2 ต้นทุนทางสังคม (Social Cost)** การคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์อาศัยจุดยืนของสังคม จึงไม่ได้สะท้อนในราคาตลาดหรือไม่สามารถซื้อขายในตลาดได้ เช่น การคำนวณโครงการที่มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กระจายที่ใช้ในการพิมพ์บัตรเลือกตั้ง จำเป็นต้องคำนวณต้นทุนทางสังคมโดยรวมผลกระทบภายนอก (Externality) เข้าไปในการคำนวณต้นทุนด้วย หรือการคำนวณโครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผลผลิตที่ได้คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการซื้อขายในตลาด เป็นต้น ความแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการคำนวณต้นทุนของเอกชนกับต้นทุนทางสังคม คือ เอกชนจะคิดรวมภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐเข้าเป็นต้นทุนด้วย แต่สำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีต่าง ๆ ที่เก็บจากโครงการ (หรือเก็บจากปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการ) ก็กลายมาเป็นรายรับของรัฐบาลอยู่ดี จึงไม่ถือว่าเป็นต้นทุนของโครงการเมื่อมองมุมของสังคม และไม่นำมาคิดรวมเป็นต้นทุนของโครงการ

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

**2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost)** คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้





ไว้ใน การคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีน จะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.00 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

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

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

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถ



และความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัยสื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่ง ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อไป



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์
- 4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) (อ้างอิง [www.watpon.com](http://www.watpon.com)) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านทะเบียน หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานงานทะเบียนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันกำแพง ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

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



### 3.2 วิธีการดำเนินการ

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

| รหัส | ด้านงาน                              | รายละเอียดของด้านงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01   | งานด้านบริการกฎหมาย                  | - บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 02   | งานด้านทะเบียน                       | - การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน<br>- การขอเลขที่บ้าน<br>- คัดกรองสำเนา<br>- การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 03   | งานด้านโยธา                          | - การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร<br>- การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง<br>- การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เชื้อน ฯลฯ<br>- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง<br>- งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เชื้อนทางเท้า ฯลฯ<br>- งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่<br>- งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ                                                                                                          |
| 04   | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ          | - การกำจัดขยะ และแยกขยะ<br>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย<br>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล<br>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย<br>- โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน<br>- งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก)<br>- ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)<br>- รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste)<br>- กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ |
| 05   | งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | - จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่<br>- รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาด                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| รหัส | ดำเนินงาน                               | รายละเอียดของดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                         | ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เกือบเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 06   | งานด้านการศึกษา                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</li> <li>- การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน</li> <li>- การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>- การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| 07   | งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย)</li> <li>- ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้</li> <li>- การระงับเหตุเพลิงไหม้</li> <li>- การบรรเทาภัยแล้ง</li> <li>- การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ</li> </ul>                                                                 |
| 08   | งานด้านรายได้หรือภาษี                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน</li> <li>- รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ</li> <li>- รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ</li> <li>- รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง</li> <li>- จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่าง ๆ)</li> </ul>                                                                                        |
| 09   | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ</li> <li>- จดทะเบียนผู้พิการ</li> <li>- ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</li> <li>- กองทุนสวัสดิการชุมชน</li> <li>- การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ</li> <li>- การส่งเสริมอาชีพในชุมชน</li> <li>- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา)</li> <li>- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง</li> </ul> |



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

### 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

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| 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

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

- A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ





## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 ของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 4.1 งานด้านทะเบียน

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็น ร้อยละ 70.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>1. เพศ</b>           |       |        |
| 1) ชาย                  | 40    | 40.00  |
| 2) หญิง                 | 60    | 60.00  |
| รวม                     | 100   | 100.00 |
| <b>2. อายุ</b>          |       |        |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี        | -     | -      |
| 2) 20 – 30 ปี           | 6     | 6.00   |
| 3) 31 – 40 ปี           | 26    | 26.00  |
| 4) 41 – 50 ปี           | 35    | 35.00  |
| 5) 51 – 60 ปี           | 20    | 20.00  |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 13    | 13.00  |
| รวม                     | 100   | 100.00 |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>                             |            |               |
| 1) ไม่ได้ศึกษา                                      | 1          | 1.00          |
| 2) ประถมศึกษา                                       | 27         | 27.00         |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)                     | 7          | 7.00          |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.               | 9          | 9.00          |
| 5) อนุปริญญา/ปวส.                                   | 7          | 7.00          |
| 6) ปริญญาตรี                                        | 44         | 44.00         |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี                                 | 5          | 5.00          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                                     |            |               |
| 1) นักเรียน/นักศึกษา                                | -          | -             |
| 2) รับราชการ                                        | 12         | 12.00         |
| 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ                           | 8          | 8.00          |
| 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน                      | 21         | 21.00         |
| 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                             | 22         | 22.00         |
| 6) เกษตรกร                                          | 2          | 2.00          |
| 7) ข้าราชการเกษียณ                                  | 5          | 5.00          |
| 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส                 | 1          | 1.00          |
| 9) รับจ้างทั่วไป                                    | 26         | 26.00         |
| 10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)      | 3          | 3.00          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b> |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี                                     | 3          | 3.00          |
| 2) 1 – 5 ปี                                         | 6          | 6.00          |
| 3) 6 – 10 ปี                                        | 5          | 5.00          |
| 4) 11 – 20 ปี                                       | 16         | 16.00         |
| 5) มากกว่า 20 ปี                                    | 70         | 70.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน     |                     |              |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน  |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน                                          | 4.57        | 0.507               | 91.40        | 9        |
| 2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.57        | 0.507               | 91.40        | 9        |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ              | 4.57        | 0.507               | 91.40        | 9        |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                            | 4.52        | 0.512               | 90.40        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.56</b> | <b>0.508</b>        | <b>91.20</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                   | 4.57        | 0.507               | 91.40        | 9        |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                     | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10       |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line                | 4.71        | 0.463               | 94.20        | 9        |
| 4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง                       | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10       |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.70</b> | <b>0.461</b>        | <b>94.00</b> | <b>9</b> |



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| รายการประเมิน                                                                                                                                       | ผลคะแนน     |                     |              |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|-----------|
|                                                                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน   |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                        |             |                     |              |           |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้                                                                    | 4.71        | 0.463               | 94.20        | 9         |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี<br>ตรงต่อเวลา และถูกต้อง                                                                        | 4.90        | 0.301               | 98.00        | 10        |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ<br>มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี                                                                               | 4.90        | 0.301               | 98.00        | 10        |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ<br>และมีความซื่อสัตย์ สุจริต                                                                       | 4.62        | 0.498               | 92.40        | 9         |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                                    | <b>4.78</b> | <b>0.391</b>        | <b>95.60</b> | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                             |             |                     |              |           |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง<br>มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                               | 4.67        | 0.483               | 93.40        | 9         |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ                                                                                             | 4.81        | 0.402               | 96.20        | 10        |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ<br>เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ                                               | 4.81        | 0.402               | 96.20        | 10        |
| 4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น<br>สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์<br>เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร             | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                                    | <b>4.76</b> | <b>0.431</b>        | <b>95.20</b> | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน<br/>ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>                                                              |             |                     |              |           |
| 1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ<br>ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน                                                             | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10        |
| 2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน<br>ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง<br>อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10        |
| 3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ<br>แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน                                                                   | 4.76        | 0.436               | 95.20        | 10        |
| 4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน<br>ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา                                                            | 4.65        | 0.489               | 93.00        | 9         |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                                    | <b>4.73</b> | <b>0.449</b>        | <b>94.60</b> | <b>9</b>  |



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน   |                  |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------|---------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย | ค่า              | ร้อยละ | ผลคะแนน |
|                                                                               |           | เบี่ยงเบนมาตรฐาน |        |         |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                          | 4.56      | 0.508            | 91.20  | 9       |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                          | 4.70      | 0.461            | 94.00  | 9       |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | 4.78      | 0.391            | 95.60  | 10      |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                           | 4.76      | 0.431            | 95.20  | 10      |
| 5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ | 4.73      | 0.449            | 94.60  | 9       |
| รวม                                                                           | 4.71      | 0.448            | 94.20  | 9       |

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

- 1) เทศบาลได้มีการบริหารจัดการงานด้านทะเบียนได้ดี และมีการทำงานที่เป็นระบบมาอย่างต่อเนื่อง
- 2) เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ



## 4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                          | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                         |            |               |
| 1) ชาย                                | 51         | 51.00         |
| 2) หญิง                               | 49         | 49.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                        |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี                      | -          | -             |
| 2) 20 – 30 ปี                         | -          | -             |
| 3) 31 – 40 ปี                         | 6          | 6.00          |
| 4) 41 – 50 ปี                         | 28         | 28.00         |
| 5) 51 – 60 ปี                         | 26         | 26.00         |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป               | 40         | 40.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>               |            |               |
| 1) ไม่ได้ศึกษา                        | 1          | 1.00          |
| 2) ประถมศึกษา                         | 52         | 52.00         |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)       | 21         | 21.00         |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 8          | 8.00          |
| 5) อนุปริญญา/ปวส.                     | 5          | 5.00          |
| 6) ปริญญาตรี                          | 13         | 13.00         |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี                   | -          | -             |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                       |            |               |
| 1) นักเรียน/นักศึกษา                  |            |               |
| 2) รับราชการ                          | 1          | 1.00          |
| 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ             | 6          | 6.00          |
| 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน        | 2          | 2.00          |



**ตารางที่ 4.4 (ต่อ)**

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| 5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                             | 19         | 19.00         |
| 6) เกษตรกร                                          | 3          | 3.00          |
| 7) ข้าราชการเกษียณ                                  | 3          | 3.00          |
| 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส                 | 6          | 6.00          |
| 9) รับจ้างทั่วไป                                    | 44         | 44.00         |
| 10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน และว่างงาน                   | 16         | 16.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b> |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี                                     |            |               |
| 2) 1 – 5 ปี                                         | 1          | 1.00          |
| 3) 6 – 10 ปี                                        | 1          | 1.00          |
| 4) 11 – 20 ปี                                       | 30         | 30.00         |
| 5) มากกว่า 20 ปี                                    | 68         | 68.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 4.5)





ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน     |                     |              |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|-----------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน   |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |           |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน                                          | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| 2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ              | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                            | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.76</b> | <b>0.436</b>        | <b>95.20</b> | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |           |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                   | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                     | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line                | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| 4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง                       | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.78</b> | <b>0.427</b>        | <b>95.60</b> | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |             |                     |              |           |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง     | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี             | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต    | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.79</b> | <b>0.419</b>        | <b>95.80</b> | <b>10</b> |



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

| รายการประเมิน                                                                                                                                | ผลคะแนน     |                     |              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|-----------|
|                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน   |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                      |             |                     |              |           |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                            | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ                                                                                      | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ                                            | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร             | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                             | <b>4.80</b> | <b>0.410</b>        | <b>96.00</b> | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>                                                            |             |                     |              |           |
| 1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน                                                          | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ | 4.80        | 0.410               | 96.00        | 10        |
| 3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน                                                                | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| 4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา                                                         | 4.75        | 0.444               | 95.00        | 9         |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                             | <b>4.78</b> | <b>0.427</b>        | <b>95.60</b> | <b>10</b> |

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่เป็นจำนวนที่เท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน   |                     |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|--------|---------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                          | 4.76      | 0.436               | 95.20  | 10      |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                          | 4.78      | 0.427               | 95.60  | 10      |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | 4.79      | 0.419               | 95.80  | 10      |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                           | 4.80      | 0.410               | 96.00  | 10      |
| 5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ | 4.78      | 0.427               | 95.60  | 10      |
| รวม                                                                           | 4.78      | 0.423               | 95.60  | 10      |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) เทศบาลได้มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้ดี สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกหมู่บ้าน มีความพร้อม ดูแลเอาใจใส่ มีจิตบริการ และปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด

2) ภายหลังสถานการณ์โควิด เทศบาลควรดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ การส่งเสริมดูแลสุขภาพ การส่งเสริมอาชีพเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น



#### 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 (ตารางที่ 4.7)

##### ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                          | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                         |            |               |
| 1) ชาย                                | 45         | 45.00         |
| 2) หญิง                               | 55         | 55.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                        |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี                      | -          | -             |
| 2) 20 - 30 ปี                         | 5          | 5.00          |
| 3) 31 - 40 ปี                         | 16         | 16.00         |
| 4) 41 - 50 ปี                         | 35         | 35.00         |
| 5) 51 - 60 ปี                         | 19         | 19.00         |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป               | 25         | 25.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>               |            |               |
| 1) ไม่ได้ศึกษา                        | -          | -             |
| 2) ประถมศึกษา                         | 27         | 27.00         |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)       | 26         | 26.00         |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช. | 6          | 6.00          |
| 5) อนุปริญญา/ปวส.                     | 13         | 13.00         |
| 6) ปริญญาตรี                          | 28         | 28.00         |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี                   | -          | -             |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                       |            |               |
| 1) นักเรียน/นักศึกษา                  | -          | -             |
| 2) รับราชการ                          | 5          | 5.00          |
| 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ             | 9          | 9.00          |
| 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน        | 6          | 6.00          |



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                             | 43         | 43.00         |
| 6) เกษตรกร                                          | 3          | 3.00          |
| 7) ข้าราชการเกษียณ                                  | 3          | 3.00          |
| 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส                 | 2          | 2.00          |
| 9) รับจ้างทั่วไป                                    | 22         | 22.00         |
| 10) อื่น ๆ คือ ว่างงาน                              | 7          | 7.00          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b> |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี                                     | -          | -             |
| 2) 1 – 5 ปี                                         | 2          | 2.00          |
| 3) 6 – 10 ปี                                        | 3          | 3.00          |
| 4) 11 – 20 ปี                                       | 45         | 45.00         |
| 5) มากกว่า 20 ปี                                    | 50         | 50.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 (ตารางที่ 4.8)



ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน     |                     |              |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน  |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน                                          | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| 2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ              | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                            | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.60</b> | <b>0.503</b>        | <b>92.00</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                   | 4.55        | 0.605               | 91.00        | 9        |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                     | 4.55        | 0.605               | 91.00        | 9        |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line                | 4.55        | 0.605               | 91.00        | 9        |
| 4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง                       | 4.50        | 0.607               | 90.00        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.54</b> | <b>0.606</b>        | <b>90.80</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |             |                     |              |          |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ | 4.65        | 0.489               | 93.00        | 9        |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง     | 4.65        | 0.489               | 93.00        | 9        |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี             | 4.65        | 0.489               | 93.00        | 9        |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต    | 4.70        | 0.470               | 94.00        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.66</b> | <b>0.484</b>        | <b>93.20</b> | <b>9</b> |



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| รายการประเมิน                                                                                                                               | ผลคะแนน     |                     |              |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------|
|                                                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน  |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                     |             |                     |              |          |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                           | 4.55        | 0.605               | 91.00        | 9        |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ                                                                                     | 4.55        | 0.605               | 91.00        | 9        |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ                                           | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| 4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร            | 4.60        | 0.503               | 92.00        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                            | <b>4.58</b> | <b>0.554</b>        | <b>91.60</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>                                                           |             |                     |              |          |
| 1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน                                                         | 4.45        | 0.605               | 89.00        | 8        |
| 2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ | 4.45        | 0.605               | 89.00        | 8        |
| 3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน                                                               | 4.40        | 0.681               | 88.00        | 8        |
| 4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา                                                        | 4.50        | 0.513               | 90.00        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                            | <b>4.45</b> | <b>0.601</b>        | <b>89.00</b> | <b>8</b> |





ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน   |                     |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|--------|---------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                          | 4.60      | 0.503               | 92.00  | 9       |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                          | 4.54      | 0.606               | 90.80  | 9       |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | 4.66      | 0.484               | 93.20  | 9       |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                           | 4.58      | 0.554               | 91.60  | 9       |
| 5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ | 4.45      | 0.601               | 89.00  | 8       |
| รวม                                                                           | 4.57      | 0.550               | 91.40  | 9       |

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์

1) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในเรื่องประเภทภาษีที่จะต้องเสียภาษี การประเมินภาษี กรอบระยะเวลาการเสียภาษี และเรื่องที่เกี่ยวข้อง

2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ



#### 4.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุต่ำกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                          | จำนวน         | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                         |               |               |
| 1) ชาย                                | 48            | 48.00         |
| 2) หญิง                               | 52            | 52.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                        |               |               |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี                      |               |               |
| 2) 20 – 30 ปี                         | 2             | 2.00          |
| 3) 31 – 40 ปี                         | 19            | 19.00         |
| 4) 41 – 50 ปี                         | 28            | 28.00         |
| 5) 51 – 60 ปี                         | 15            | 15.00         |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป               | 36            | 36.00         |
| <b>รวม</b>                            | <b>100.00</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>               |               |               |
| 1) ไม่ได้ศึกษา                        |               |               |
| 2) ประถมศึกษา                         | 35            | 35.00         |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)       | 24            | 24.00         |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 11            | 11.00         |
| 5) อนุปริญญา/ปวส.                     | 10            | 10.00         |
| 6) ปริญญาตรี                          | 19            | 19.00         |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี                   | 1             | 1.00          |
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                       |               |               |
| 1) นักเรียน/นักศึกษา                  |               |               |
| 2) รับราชการ                          | 2             | 2.00          |
| 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ             | 7             | 7.00          |



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)5

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน                      | 5          | 5.00          |
| 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                             | 39         | 39.00         |
| 6) เกษตรกร                                          | 4          | 4.00          |
| 7) ข้าราชการเกษียณ                                  | 3          | 3.00          |
| 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส                 | 1          | 1.00          |
| 9) รับจ้างทั่วไป                                    | 28         | 28.00         |
| 10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน และว่างงาน                   | 11         | 11.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b> |            |               |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี                                     |            |               |
| 2) 1 – 5 ปี                                         | 1          | 1.00          |
| 3) 6 – 10 ปี                                        | 4          | 4.00          |
| 4) 11 – 20 ปี                                       | 37         | 37.00         |
| 5) มากกว่า 20 ปี                                    | 58         | 58.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน     |                     |              |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน  |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน                                          | 4.49        | 0.222               | 89.80        | 8        |
| 2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.45        | 0.296               | 89.00        | 8        |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ              | 4.50        | 0.235               | 90.00        | 8        |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                            | 4.52        | 0.245               | 90.40        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.49</b> | <b>0.250</b>        | <b>89.80</b> | <b>8</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                      |             |                     |              |          |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                   | 4.53        | 0.322               | 90.60        | 9        |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                     | 4.55        | 0.387               | 91.00        | 9        |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line                | 4.52        | 0.322               | 90.40        | 9        |
| 4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง                       | 4.45        | 0.341               | 89.00        | 8        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.51</b> | <b>0.343</b>        | <b>90.20</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |             |                     |              |          |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ | 4.56        | 0.421               | 91.20        | 9        |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง     | 4.54        | 0.423               | 90.80        | 9        |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี             | 4.55        | 0.498               | 91.00        | 9        |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต    | 4.51        | 0.421               | 90.20        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                              | <b>4.54</b> | <b>0.441</b>        | <b>90.80</b> | <b>9</b> |



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| รายการประเมิน                                                                                                                               | ผลคะแนน     |                     |              |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|----------|
|                                                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ผลคะแนน  |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                     |             |                     |              |          |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                           | 4.51        | 0.352               | 90.20        | 9        |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ                                                                                     | 4.52        | 0.333               | 90.40        | 9        |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ                                           | 4.55        | 0.201               | 91.00        | 9        |
| 4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร            | 4.54        | 0.297               | 90.80        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                            | <b>4.53</b> | <b>0.296</b>        | <b>90.60</b> | <b>9</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>                                                           |             |                     |              |          |
| 1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน                                                         | 4.48        | 0.429               | 89.60        | 8        |
| 2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ | 4.50        | 0.499               | 90.00        | 8        |
| 3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน                                                               | 4.52        | 0.500               | 90.40        | 9        |
| 4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา                                                        | 4.51        | 0.461               | 90.20        | 9        |
| <b>โดยภาพรวม</b>                                                                                                                            | <b>4.50</b> | <b>0.472</b>        | <b>90.00</b> | <b>8</b> |



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| รายการประเมิน                                                                 | ผลคะแนน   |                  |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------|---------|
|                                                                               | ค่าเฉลี่ย | ค่า              |        | ผลคะแนน |
|                                                                               |           | เบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ |         |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                          | 4.49      | 0.250            | 89.80  | 8       |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                          | 4.51      | 0.343            | 90.20  | 9       |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | 4.54      | 0.441            | 90.80  | 9       |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                           | 4.53      | 0.296            | 90.60  | 9       |
| 5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ | 4.50      | 0.472            | 90.00  | 8       |
| รวม                                                                           | 4.51      | 0.450            | 90.20  | 9       |

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1) เทศบาลมีการดำเนินงานและการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้ดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เทศบาลควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยดูแลสาธารณะประโยชน์ ส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดทำนโยบายสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดที่มีความชัดเจนในทางปฏิบัติ เช่น การบริหารจัดการขยะ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้ถือปฏิบัติตาม

3) เทศบาลควรมีการบริหารจัดการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้กับประชาชน เช่น รถเก็บขยะที่สามารถแยกประเภทของขยะได้ เพื่อลดขั้นตอนในการแยกขยะ โครงการหรือกิจกรรมคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความรู้และเกิดรายได้เสริมในการคัดแยกขยะ เป็นต้น



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลตำบลสันกำแพง มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันกำแพง

| รายการประเมิน                              | ผลคะแนน   |                  |        |         |
|--------------------------------------------|-----------|------------------|--------|---------|
|                                            | ค่าเฉลี่ย | ค่า              | ร้อยละ | ผลคะแนน |
|                                            |           | เบี่ยงเบนมาตรฐาน |        |         |
| 1) งานด้านทะเบียน                          | 4.71      | 0.448            | 94.20  | 9       |
| 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | 4.78      | 0.423            | 95.60  | 10      |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ | 4.57      | 0.550            | 91.40  | 9       |
| 4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ    | 4.51      | 0.450            | 92.20  | 9       |
| รวม                                        | 4.64      | 0.468            | 92.80  | 9       |





## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 92.20

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 93.85 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านทะเบียน และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันกำแพง

| การให้บริการ              | งานด้านทะเบียน |       |        |       | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |       |        |       | งานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ |       |        |       | งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ |       |        |       | 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.  | เฉลี่ยร้อยละ | คะแนน |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.56           | 0.508 | 91.20  | 9     | 4.76                               | 0.436 | 95.20  | 10    | 4.60                                    | 0.503 | 92.00  | 9     | 4.49                                 | 0.250 | 89.80  | 8     | 4.60      | 0.450 | 92.05        | 9     |
| 2.ช่องทางการให้บริการ     | 4.70           | 0.461 | 94.00  | 9     | 4.78                               | 0.427 | 95.60  | 10    | 4.54                                    | 0.606 | 90.80  | 9     | 4.51                                 | 0.343 | 90.20  | 9     | 4.63      | 0.457 | 92.65        | 9     |
| 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78           | 0.391 | 95.60  | 10    | 4.79                               | 0.419 | 95.80  | 10    | 4.66                                    | 0.484 | 93.20  | 9     | 4.54                                 | 0.441 | 90.80  | 9     | 4.69      | 0.683 | 93.85        | 9     |
| 4.สิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.76           | 0.431 | 95.20  | 10    | 4.80                               | 0.410 | 96.00  | 10    | 4.58                                    | 0.554 | 91.60  | 9     | 4.53                                 | 0.296 | 90.60  | 9     | 4.66      | 0.421 | 93.35        | 9     |
| 5.โครงการ/กิจกรรม         | 4.73           | 0.449 | 94.60  | 9     | 4.78                               | 0.427 | 95.60  | 10    | 4.45                                    | 0.601 | 89.00  | 8     | 4.50                                 | 0.472 | 90.00  | 8     | 4.61      | 0.479 | 92.30        | 9     |
| รวม                       | 4.71           | 0.448 | 94.20  | 9     | 4.78                               | 0.423 | 95.60  | 10    | 4.57                                    | 0.550 | 91.40  | 9     | 4.51                                 | 0.450 | 90.20  | 9     | 4.63      | 0.498 | 92.85        | 9     |



## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 5.2.1 การให้บริการงานด้านทะเบียน

- 1) เทศบาลได้มีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับดี แต่เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการ และการเข้าถึงสำหรับประชาชนในเขตพื้นที่ควรมีการพัฒนาการให้บริการโดยการสร้าง Application หรือ QR Code เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- 2) เทศบาลควรมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นในชุมชน เพื่อที่สามารถนำเอาปัญหาหรือข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการให้บริการ
- 3) เทศบาลควรมีการอัปเดตข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน และลดระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 4) เทศบาลควรเพิ่มบัตรคิวในการทำการให้กับผู้มาใช้บริการ กรณีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

### 5.2.2 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) เทศบาลควรมีการตั้งงบประมาณโครงการ/กิจกรรมในการช่วยเหลือผู้พิการ ผู้ป่วยโรคอื่น ๆ รวมถึงผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการช่วยเหลือ ดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพจิต โครงการส่งเสริมการดูแลสุขภาพ เป็นต้น
- 2) เทศบาลควรมีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมร่วมกับเด็ก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สูงอายุกับเด็ก และลดช่องว่างในการอยู่ร่วมกัน
- 3) เทศบาลควรมีการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ เช่น การอบรมการสร้างเสริมอาชีพสมัยใหม่ และมีความหลากหลายของการประกอบอาชีพ

### 5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์

- 1) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในเรื่องประเภทภาษีที่จะต้องเสียภาษี การประเมินภาษี กรอระยะเวลาการเสียภาษี และเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- 2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เทศบาลควรมีการออกสำรวจพื้นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานก่อนการเรียกเก็บภาษี และควรมีการแจ้งช่วงระยะเวลาในการสำรวจพื้นที่ให้กับประชาชนได้รับทราบ เพื่อความถูกต้องในการดำเนินงาน
- 4) ในการชำระภาษี/งานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลควรมีการบริการนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก



#### 5.2.4 การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- 1) เทศบาลมีการดำเนินงานและการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้ดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เทศบาลควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยดูแลสาธารณะประโยชน์ ส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดทำนโยบายสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดที่มีความชัดเจนในทางปฏิบัติ เช่น การบริหารจัดการขยะ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้ถือปฏิบัติตาม
- 3) เทศบาลควรมีการบริหารจัดการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้กับประชาชน เช่น จัดหารถเก็บขยะที่สามารถแยกประเภทของขยะได้เพื่อลดขั้นตอนในการแยกขยะ จัดทำโครงการหรือกิจกรรมคัดแยกขยะเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความรู้และเกิดรายได้เสริมในการคัดแยกขยะ เป็นต้น

#### 5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสันกำแพง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเสริมจุดแข็งของการบริหารจัดการของเทศบาลฯ ให้ดียิ่งขึ้นในมิติที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในด้านองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่น และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทางเพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง
- 2) ควรมีการสำรวจพื้นที่ในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ท่อระบายน้ำ รวมถึงลำน้ำคูคลองต่าง ๆ เพื่อการบริการประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน
- 3) ภายในเขตเทศบาลมีการขยายตัวของชุมชน แต่ละชุมชนมีบริบทที่แตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน เทศบาลควรมีการบริหารงานเชิงรุก พบปะเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหา และความต้องการที่แท้จริงจากชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำสู่การพัฒนาชุมชนและการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลและชุมชน ให้เกิดความร่วมมือและพัฒนาชุมชนไปพร้อมๆ กัน
- 4) เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกองค์กร/หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาคู่มือให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด ในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาด ถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่น การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

## บรรณานุกรม

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

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

Alkin, Marvin C. 1969. Evaluation Theory Development. Los Angeles : U.S.A.

Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. New Jersey : Pearson Education.

Stake, Robert E. (1967). **The Countenance of Educational Evaluation**. Teachers College  
Record 68.

Stufflebeam, D.L., and Others. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Illinois:  
F.E. Peacock Publishers.





## ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้

### ๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

|                             |              |                            |
|-----------------------------|--------------|----------------------------|
| ๑.๑ รองศาสตราจารย์ เจริญ    | หล่อวิมงคล   | ที่ปรึกษา                  |
| ๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล | เศรษฐบุตร    | ประธานกรรมการ              |
| ๑.๓ ดร.กฤษณ์                | กาญจนกิตติ   | รองประธานกรรมการ           |
| ๑.๔ นางอรกานต์              | ไชยยา        | กรรมการ                    |
| ๑.๕ นายรุจนยุคันต์          | จิณณธรรม     | กรรมการ                    |
| ๑.๖ นางสาวภัทรรัตน์         | เวียงจันทร์  | กรรมการ                    |
| ๑.๗ นางสาวธัญนันท์          | มานะ         | กรรมการ                    |
| ๑.๘ นายกรกฎ                 | สันติสุรัตน์ | กรรมการ                    |
| ๑.๙ นางสาวกมลลักษณ์         | แสนพรม       | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑.๑๐ นางสาววิลาวัลย์        | จำปาไหล      | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวดำเนินงานโครงการ มีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขตการดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| ๒.๑ นายรุจณยุคันต์    | จิณณธรรม     |
| ๒.๒ นายกิตติศักดิ์    | ปิ่นสร้อย    |
| ๒.๓ นางสาวฐิตินันท์   | สมบัติ       |
| ๒.๔ นางสาวชัตติมา     | จันทร์ศรี    |
| ๒.๕ นางสาวจิตาภา      | วงศ์สถาน     |
| ๒.๖ นางสาวหมว         | ลุน้อง       |
| ๒.๗ นางสาวรัศมีวรรณ   | ศรีวงศ์พรรณ  |
| ๒.๘ นางสาวพิชานันท์   | ถือนบุญ      |
| ๒.๙ นางสาววิสิตา      | ขันแก้ว      |
| ๒.๑๐ นางสาววาริสา     | ร่มเย็น      |
| ๒.๑๑ นางสาวนัตริวิไล  | มูลใจ        |
| ๒.๑๒ นางสาวศิริลักษณ์ | ตะจี         |
| ๒.๑๓ นางสาวสุพิชชา    | หอมนาน       |
| ๒.๑๔ นางสาวยุพิน      | แสนไชย       |
| ๒.๑๕ นายณชัย          | แจ้วเจริญกุล |
| ๒.๑๖ นายเจตณวัฒน์     | พุฒัน        |
| ๒.๑๗ นางสาวปรีศนา     | ยาสิทธิ์     |
| ๒.๑๘ ดร.กฤษฎี         | กาญจนกิตติ   |
| ๒.๑๙ นางสาวภัทรรัตน์  | เวียงจันทร์  |
| ๒.๒๐ นายวรรณชนะ       | ไชยยวง       |
| ๒.๒๑ นายณัฐนันท์      | พรมไฉไล      |
| ๒.๒๒ นางสาวกมลลักษณ์  | แสนพรม       |
| ๒.๒๓ นายชัยภัทร       | วิฑิตปวีรรต  |
| ๒.๒๔ นายเสกสรร        | คำใจใส       |
| ๒.๒๕ นายมนชัย         | บุญฟู        |
| ๒.๒๖ นางสาวพิมลพรรณ   | ขันคำ        |
| ๒.๒๗ นางศรีนวล        | ห้วงถึง      |
| ๒.๒๘ นางสาวศิณทิพย์   | ผั่นแก้ว     |
| ๒.๒๙ นางสาวพิชญธิดา   | สวนใจ        |
| ๒.๓๐ นายกรกฎ          | สันติสุรัตน์ |
| ๒.๓๑ นางวลีรัตน์      | ขอดแก้ว      |
| ๒.๓๒ นางสาวศิรินภา    | เชียงราย     |
| ๒.๓๓ นางสาวศุภิสรา    | ปิดขิต       |
| ๒.๓๔ นางสาววิลาวัลย์  | จำปาไหล      |
| ๒.๓๕ นางสาวปิยวรรณ    | เครือสาร     |
| ๒.๓๖ นางสาวจิระประภา  | คำมา         |
| ๒.๓๗ นายจตุรนต์       | คำมา         |
| ๒.๓๘ นางสาวธัญนันท์   | มานะ         |
| ๒.๓๙ นางสาวรัชสุวรรณ  | อุปมาณ       |

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| ๒.๔๐ นางสาวฐิติมา  | จันทร์หอม |
| ๒.๔๑ นางสาวภาณุมาศ | จันทร์หอม |
| ๒.๔๒ นางสาวศิวาพร  | แสงศิริ   |
| ๒.๔๓ นางสาวอาจารย์ | วันเมือง  |
| ๒.๔๔ นางอรกานต์    | ไชยยา     |
| ๒.๔๕ นางสาวเมตตา   | อุตรเพ็ญ  |
| ๒.๔๖ นายธนกฤต      | ไชยยา     |

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| ๓.๑ ดร.กฤษฎี          | กาญจนาภิตติ  |
| ๓.๒ นางอรกานต์        | ไชยยา        |
| ๓.๓ นายรุจณยุคันต์    | จิณณธรรม     |
| ๓.๔ นางสาวธัญนันท์    | มานะ         |
| ๓.๕ นายกรกฎ           | สันติสุรัตน์ |
| ๓.๖ นางสาวกมลลักษณ์   | แสนพรม       |
| ๓.๗ นางสาววิลาวัลย์   | จำปาไพล      |
| ๓.๘ นางสาวภัทรรัตน์   | เวียงจันทร์  |
| ๓.๙ นายอภิรักษ์       | อินทาส       |
| ๓.๑๐ นางสาวนันทฤดี    | ฤกษ์นิยม     |
| ๓.๑๑ นางสาวเกศวรรณ    | แปงคำ        |
| ๓.๑๒ นางสาวอรุณวรรณ   | รินเชื้อ     |
| ๓.๑๓ นายบุรณพิภพ      | สุขใส        |
| ๓.๑๔ นางสาวศศิภิญญา   | ใจกันทะ      |
| ๓.๑๕ นางสาวสุนันท์    | คำราพิช      |
| ๓.๑๖ นางสาวเยาวลักษณ์ | วังคาม       |

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์เหรียญ หล่อวิมจล)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม  
เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



















งานด้าน .....

## แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาล/อบต. .... อำเภอ..... จังหวัด.....

### คำชี้แจง

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คณะผู้ประเมินขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา  
กิจการของเทศบาล/อบต.และชุมชนต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

#### 2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 3) 31 - 40 ปี

☐ 5) 51 - 60 ปี

☐ 2) 20 - 30 ปี

☐ 4) 41 - 50 ปี

☐ 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้ศึกษา

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 2) ประถมศึกษา

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.

#### 4. สภาพการทำงาน/อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 9) 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

### ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ



งานด้าน .....

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข  
ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล







สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่  
โทรศัพท์ 0 5394 2874-5  
โทรสาร 0 5394 2874  
[www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)