



## 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

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุข ปลอดภัย การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจักได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562)

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ



**1.4.1 ประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสาร ประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

4) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ เป็นต้น

**1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ** หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง



การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

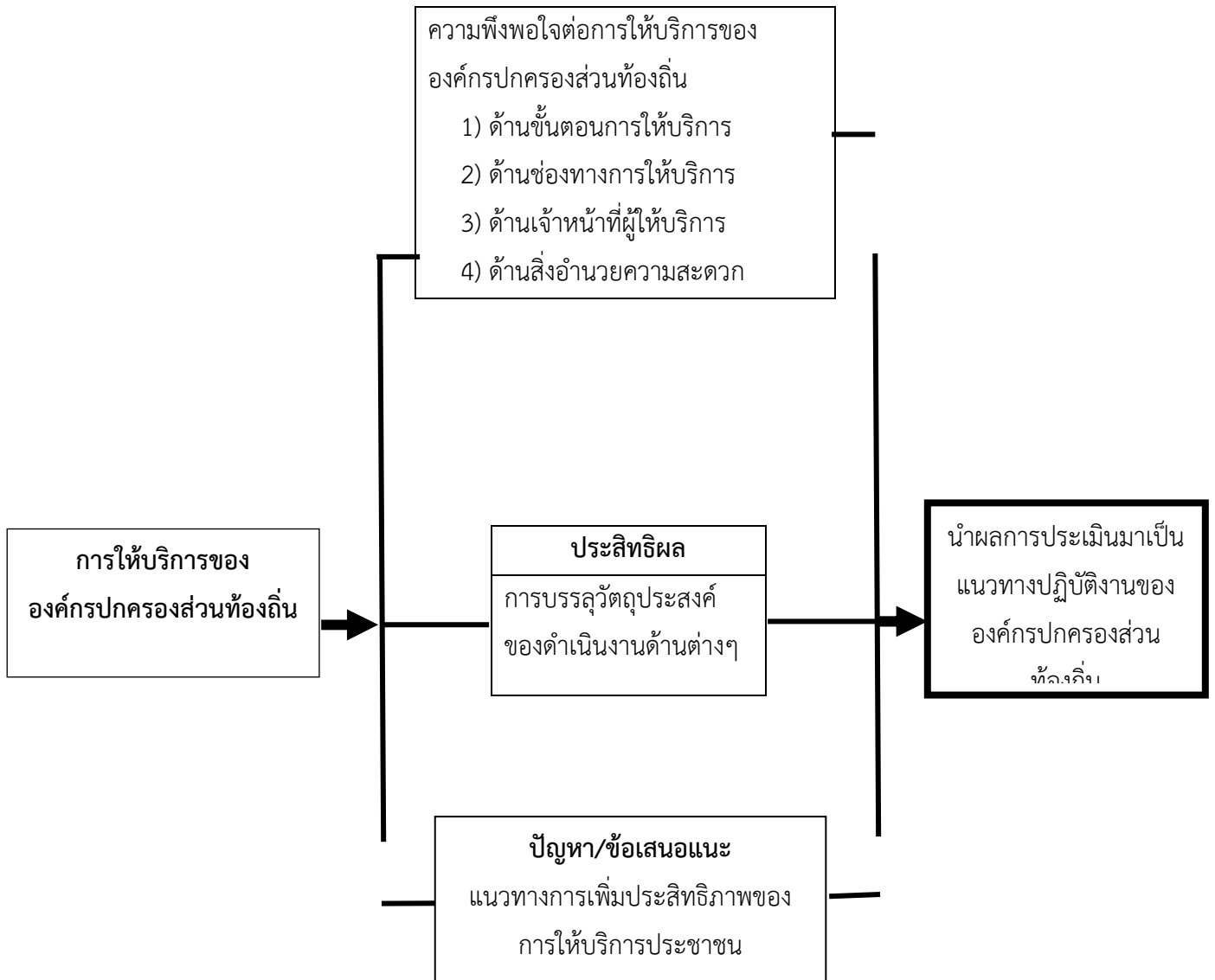
1.5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

### 1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ประสิทธิภาพ





## บทที่ 2

### แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเมืองงาย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเมืองงาย

##### ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลตำบลเมืองงาย ตั้งอยู่ที่ราบบระหว่างหุบเขาทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเชียงดาว อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 12 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ 82 กิโลเมตร สามารถเดินทางมาได้โดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1178 (ถนนสายแม่ฮ่องสอน-นาหวาย) มีอาณาเขตโดยรอบเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติและป่าเชียงดาว ทิศเหนือติดกับลำห้วยแม่งาย และบ้านสันป่าไหนดุทิศใต้ติดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 10 เชียงใหม่-ฝาง และป่าสงวนแห่งชาติป่าเชียงดาว ทิศตะวันออก ติดป่าสงวนแห่งชาติป่าดอยเชียงดาว ทิศตะวันตก ติดบ้านหนองบัวและบ้านสหกรณ์ โดยเขตเทศบาลตำบลเมืองงายมีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 6,125 ไร่ หรือ 9.8 ตารางกิโลเมตร

**ลักษณะภูมิประเทศ** พื้นที่โดยทั่วไปของชุมชนเทศบาลตำบลเมืองงาย ลักษณะเป็นพื้นที่ราบมีลำน้ำหลายสายไหลผ่านชุมชน โดยด้านทิศเหนือสุดเป็นห้วยแม่งาย ถัดมาคือ ลำน้ำโป่งขาม ลำน้ำแม่ฮ่องสอน ด้านทิศตะวันตกมีห้วยท่าล้อ ลำน้ำต่าง ๆ เหล่านี้ไหลลงสู่แม่น้ำปิงทางทิศตะวันออก



**ลักษณะภูมิอากาศ** สภาพอากาศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองงาย มีลักษณะคล้ายคลึงกับสภาพอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูหนาว ฤดูร้อน ฤดูฝน

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

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงประมาณเดือนพฤษภาคม มีระยะเวลาประมาณ 3 เดือน อุณหภูมิสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น ๆ ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าว อุณหภูมิขึ้นสูงถึง 41 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมิถุนายนถึงปลายเดือนกันยายนหรือต้นเดือนตุลาคม เดือนที่มีฝนตกหนักที่สุดคือ เดือนสิงหาคม ฝนที่ตกในบริเวณส่วนหนึ่งเกิดจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ที่พัดมาจากอ่าวเบงกอล อ่าวไทย และส่วนหนึ่งมาจากพายุดีเปรสชันจากทะเลจีนใต้ เมื่อถึงประมาณปลายเดือนกันยายน ลมมรสุมตะวันตกเฉียงเหนือจากประเทศจีนจะพัดลงมาทางใต้นำมวลอากาศแห้งมาสู่บริเวณนี้ ทำให้ฝนตกน้อยลงจนหมดไปในที่สุด

### ด้านการเมือง/การปกครอง

#### เขตการปกครอง และข้อมูลประชากร

เมืองงายตั้งอยู่ในเขตท้องที่อำเภอเชียงดาว เส้นทางคมนาคมติดต่อกับพื้นที่โดยรอบโดยมีถนนสายแม่ฮ่องสอน-แก่งน้อย เป็นเส้นทางหลักของชุมชน สามารถติดต่อกับอำเภอเวียงแหงและชายแดนพม่า ซึ่งสามารถติดต่อทำการค้าได้ และติดต่อกับอำเภอเชียงดาวได้โดยสะดวก หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลเมืองงาย ประกอบด้วย

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านเมืองงายเหนือ	226	298	524	279
2	บ้านเมืองงายใต้	446	507	953	537
3	บ้านใหม่	256	252	508	216
4	บ้านแม่ฮ่อง	418	440	858	394
9	บ้านม่วงจัม	100	100	200	98
10	บ้านสัน	254	301	555	252
11	บ้านหนองบัว	126	124	250	96



ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเมืองงาย เดือนกุมภาพันธ์ 2562

## ระบบเศรษฐกิจ

**ด้านการเกษตร** เศรษฐกิจของเทศบาลตำบลเมืองงาย ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผลผลิตทางเกษตร คิดเป็นร้อยละ 80 ของประชากรในพื้นที่ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะกายภาพของชุมชนเป็นพื้นที่ราบที่สมบูรณ์ ซึ่งมีลำน้ำห้วยหลายสายไหลผ่าน อาชีพที่ทำส่วนใหญ่ ได้แก่ ปลูกข้าว ปลูกกระเทียม ปลูกถั่วเหลืองและ ปลูกผักต่างๆ

**ด้านการท่องเที่ยว** พระสถูปเจดีย์สมเด็จพระนเรศวรมหาราชานุสรณ์ ตั้งอยู่ที่บ้านเมืองงาย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองงาย เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่สำคัญ และเป็นที่น่าเชื่อถือเคารพสักการะบูชาของประชาชนทั่วไป

## 2.2 แนวคิดการประเมิน

### 2.2.1) ความหมายการประเมิน

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

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

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

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

Alkin (1969 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการบวณคัดเลือก การประมวลผลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

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





ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

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

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

### 2.2.2) รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ก็ตามนั้น ส่งผลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้นจึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินใจจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ



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

ทักษะในการประเมินของ โพรวัส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นการกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของ โพรวัส จะเห็นว่าแตกต่างกับของ ไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

ตามนิยามที่ สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสิน



คุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการทำงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

(2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนี้สคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวิส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

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



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

แนวคิดการประเมินของสเต็ค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเต็ค ผู้ประเมินจำต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริง ในแต่ละส่วนของงาน ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงาน และการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนด อย่างไรก็ตามก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินใจคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด



(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อเสนอ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)  
(Stufflebeam, 1971 : อ่างใน 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 อันจะนำไปสู่การตัดสินใจการยุบเลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวัส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเต็ค 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 ได้แก่การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 หน้า 122) อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Kotler (2003 หน้า 444) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น



จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

### 2.3.2) สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

(1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

(2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

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

(4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัย กับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่



องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความพึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.4.1) ความหมายของการบริการ

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 การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้





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

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

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

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548 หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549 หน้า 7) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความ



แตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัมณกร (2542 หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนาจ ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

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

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน



5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน

6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ซึ่งให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

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

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป



การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้า สาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 หน้า 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครอง ตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่น แล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้ท้องถิ่นมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่น ในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละ



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

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็น ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ 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 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการ



ปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้ สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรร งบประมาณเพื่อสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น และให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการ สาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความ เหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมาย บัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่ สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภา ท้องถิ่น หรือในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต



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 ประเภทได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

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

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

#### 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน



จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 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 หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่เข้าซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

## 2. เทศบาล

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

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้





(1) เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

(3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิก

เทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

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 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538



ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.สภาตำบล  
และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย  
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิก  
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละ  
หมู่บ้านในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง  
สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี  
นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติ  
งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย  
แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภา  
องค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงาน  
ธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้  
คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภา  
องค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการ  
ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก  
สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม  
และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต  
องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก



(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

#### 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.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือก จากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนับเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการ



ของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขาธิการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้ งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

## 5. เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครอง แบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียวนับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

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

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่า ราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภา เมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5)

นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมือง พัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ



ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสายชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก้า – บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่ฮ่องสอนสี่เหล็กรังสิตศึกษาศาสตร์ศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3)
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1)
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1)
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ



ต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่น รอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ และ รับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

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

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

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ในระดับหนึ่ง



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลในงานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgment Sampling) (อ้างใน [www.watpon.com](http://www.watpon.com)) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “เมืองงายสะอาด”) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย



3.1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน รับ-ส่ง ผู้ป่วยถึงโรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการเสียภาษีร่วมกันสร้างสรรค์ชุมชนสู่สังคมที่ยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2562) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การออกบริการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) เนื่องจากทางผู้วิจัยต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากเทศบาลในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้รับบริการจริง

## 3.2 วิธีการดำเนินการ

### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
01	งานด้านบริการกฎหมาย	- บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน
02	งานด้านทะเบียน	- การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
03	งานด้านโยธา	- การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ





รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง</li> <li>- งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ</li> <li>- งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล</li> <li>- งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ</li> </ul>
04	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำจัดขยะ และแยกขยะ</li> <li>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย</li> <li>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล</li> <li>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย</li> <li>- โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน</li> <li>- งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก)</li> <li>- ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)</li> <li>- รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero waste)</li> <li>- กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ</li> </ul>
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่</li> <li>- รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่างๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ</li> </ul>
06	งานด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</li> <li>- การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน</li> </ul>



รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
		<ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul> <p>การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ</p>
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน</li> <li>- รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ</li> <li>- รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ</li> <li>- รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง</li> <li>- จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่างๆ)</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</li> </ul>



รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
		ผู้ป่วยเรื้อรัง
10	งานด้านสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน</li> <li>สถานประกอบการและองค์กรต่างๆ ในชุมชน</li> <li>- ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง</li> <li>- ใช้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพเทศบาล</li> </ul>
11	งานด้านอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการหรืองานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น</li> </ul>

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2562 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

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

- A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2562 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		



1) ชาย	49	49.00
2) หญิง	51	51.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
2) 20 – 30 ปี	6	6.00
3) 31 – 40 ปี	7	7.00
4) 41 – 50 ปี	14	14.00
5) 51 – 60 ปี	15	15.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	55	55.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	2.00
2) ประถมศึกษา	56	56.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	20	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6) ปริญญาตรี	11	11.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	7	7.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	31	31.00
5) เกษตรกร	20	20.00
6) รับจ้างทั่วไป	18	18.00



7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน	24	24.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ**



รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.72	0.604	94.40	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.61	0.723	92.20	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.69	0.598	93.80	9
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.65	0.744	93.00	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.702	93.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.623</b>	<b>93.20</b>	<b>9</b>

<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>				
1) มีช่องทางบริการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.58	0.806	91.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.59	0.911	91.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.64	0.718	92.80	9

**ตารางที่ 4.2 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.55	0.947	91.00	9
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.62	0.850	92.40	9





โดยภาพรวม	4.60	0.776	92.00	9
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.63	0.774	92.60	9
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.68	0.790	93.60	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.69	0.787	93.80	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.61	0.875	92.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.67	0.739	93.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.749</b>	<b>93.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.71	0.671	94.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.674	94.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.73	0.601	94.60	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.75	0.626	95.00	9
5) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.69	0.813	93.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.631</b>	<b>94.40</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)



#### ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.623	93.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.60	0.776	92.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.749	93.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.631	94.40	9
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.695</b>	<b>93.20</b>	<b>9</b>

#### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

- เทศบาลควรเพิ่มจุดทิ้งขยะหรือเพิ่มขนาดถังขยะให้ใหญ่ขึ้น และจัดทำที่ทิ้งขยะให้มิดชิดสามารถป้องกันการค้ำเหย้าจากสัตว์ได้
- ในการให้บริการเก็บขยะในบางครั้งอาจจะดำเนินการด้วยความเร่งรีบทำให้ถุงดำที่ใช้บรรจุขยะฉีกขาด และมีขยะตกกระจายบริเวณถนน
- อยากให้เทศบาลทำการเพิ่มจำนวนวันในการออกให้บริการเก็บขยะภายในเขตพื้นที่
- ปัจจุบันพบว่ามีรถลักลอบนำขยะจากนอกพื้นที่มาทิ้งทางเทศบาลจึงควรประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ร่วมกันสอดส่องดูแล

#### 4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.4)

### ตารางที่ 4.4 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	1	1.00
2) 20 – 30 ปี	5	5.00
3) 31 – 40 ปี	5	5.00
4) 41 – 50 ปี	10	10.00
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	62	62.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	67	67.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	5	5.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	18	18.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	6	6.00
6) ปริญญาตรี	3	3.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-



รวม	100	100.00
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	3	3.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) ธุรกิจส่วนตัว	26	26.00
5) เกษตรกร	22	22.00
6) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และข้าราชการบำนาญ	31	31.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	3	3.00
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00



และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.80	0.449	96.00	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การให้บริการที่เหมาะสม	4.80	0.449	96.00	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.79	0.478	95.80	10
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยในการให้บริการ	4.79	0.456	95.80	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.478	95.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.458</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.411	96.40	10



2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชัตฤกษ์	4.82	0.411	96.40	10
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.81	0.419	96.20	10
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.79	0.456	95.80	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.79	0.456	95.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.421</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.81	0.443	96.20	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.80	0.449	96.00	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.80	0.471	96.00	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	0.478	95.80	10
5) มีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.78	0.484	95.60	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.457</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

**ตารางที่ 4.5 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.81	0.443	96.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร	4.80	0.449	96.00	10



3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.81	0.443	96.20	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.81	0.443	96.20	10
5) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.81	0.443	96.20	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.442</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

#### ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.458	95.80	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	4.81	0.421	96.20	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.457	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.442	96.20	10
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.445</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

#### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ควรมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้สามารถรองรับกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้ตลอดเวลา



- ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ และควรมีการออกหน่วยให้ความรู้ในเรื่องการแจ้งจุดเกิดเหตุ และการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่

#### 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม





ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 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	9	9.00
3) 31 – 40 ปี	12	12.00
4) 41 – 50 ปี	10	10.00
5) 51 – 60 ปี	31	31.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	38	38.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	61	61.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
6) ปริญญาตรี	14	14.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	6	6.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	28	28.00
5) เกษตรกร	31	31.00
6) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และนักศึกษา	16	16.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวม	100	100.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.8)

### ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนโปร่งใส	4.71	0.463	94.20	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.67	0.483	93.40	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.71	0.463	94.20	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.57	0.676	91.40	9



5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.463	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.492</b>	<b>93.60</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.483	93.40	9
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.71	0.463	94.20	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.57	0.676	91.40	9
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.57	0.676	91.40	9
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.62	0.669	92.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.574</b>	<b>92.60</b>	<b>9</b>

**ตารางที่ 4.8 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.81	0.402	96.20	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.71	0.463	94.20	9
3) มีความตรงต่อเวลาบริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.71	0.463	94.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.71	0.463	94.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.71	0.463	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.435</b>	<b>94.60</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.436	95.20	10



2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร	4.71	0.463	94.20	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.71	0.463	94.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.71	0.463	94.20	9
5) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.62	0.669	92.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.459</b>	<b>94.00</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

**ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่า			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.492	93.60	9



2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.574	92.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.435	94.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.459	94.00	9
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.490</b>	<b>93.80</b>	<b>9</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- ในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีเทศบาลควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้มากขึ้น เมื่อประชาชนมีความรู้และเกิดความเข้าใจจะทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญและพร้อมให้ความร่วมมือในการจ่ายภาษีหรือรายได้ให้แก่ทางเทศบาล ซึ่งจะทำให้เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้มากยิ่งขึ้น

- ในการให้บริการรับชำระภาษี การออกไปเสิร์ฟรับเงินต้องดำเนินการด้วยระบบมือ และมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก

- ปัจจุบันได้มีระเบียบการจัดเก็บ และการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ. ที่มีการประกาศใช้ใหม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมและเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจในทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการให้บริการ

- ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะอยากให้เทศบาลมีระบบในการพิจารณาอัตราในการจัดเก็บจากฐานจำนวนประชากรในครัวเรือน

## 4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ



97.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และดูแลหลาน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และทุกคนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 (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	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	-	-
5) 51 – 60 ปี	10	10.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	90	90.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	2.00
2) ประถมศึกษา	97	97.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	1.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	-	-
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6)ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	4	4.00
5) เกษตรกร	25	25.00
6) รับจ้างทั่วไป	21	21.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และดูแลหลาน	50	50.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	100	100.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 (ตารางที่ 4.11)





**ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.85	0.435	97.00	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การบริการที่เหมาะสม	4.78	0.504	95.60	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ชัดเจน	4.83	0.451	96.60	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.76	0.515	95.20	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.435	97.00	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.436</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.85	0.435	97.00	10
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.80	0.471	96.00	10
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.78	0.484	95.60	10
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.79	0.478	95.80	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.76	0.452	95.20	10



โดยภาพรวม	4.80	0.379	96.00	10
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.83	0.451	96.60	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.86	0.427	97.20	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.83	0.493	96.60	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	0.500	96.40	10
5) มีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.85	0.479	97.00	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.448</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

**ตารางที่ 4.11 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.88	0.409	97.60	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.81	0.465	96.20	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.79	0.518	95.80	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.77	0.510	95.40	10
5) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.85	0.458	97.00	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.437</b>	<b>96.40</b>	<b>10</b>



ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.436	96.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.379	96.00	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.448	96.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.437	96.40	10
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.425</b>	<b>96.40</b>	<b>10</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ควรมีการตรวจเช็ค และปรับปรุงบัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ในการออกหน่วยให้บริการแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถมารับเองได้เนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพ อาจจะต้องประสานสอบถามข้อมูลถึงวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการเป็นรายกรณี ซึ่งอาจจะใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีหรือการมอบอำนาจให้ผู้มารับแทน



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองยาง มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองยาง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.66	0.695	93.20	9



2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.445	96.00	10
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.69	0.490	93.80	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.425	96.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.514</b>	<b>94.80</b>	<b>9</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



3) งานด้านรายได้หรือภาษี

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้  
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็น ร้อยละ 93.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองงาย

การให้บริการ	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ				งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				ภาพรวม			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.66	0.623	93.20	9	4.79	0.458	95.80	10	4.68	0.492	93.60	9	4.81	0.436	96.20	10	4.74	0.502	94.80	9
2.ช่องทางการ ให้บริการ	4.60	0.776	92.00	9	4.81	0.421	96.20	10	4.63	0.574	92.60	9	4.80	0.379	96.00	10	4.71	0.538	94.20	9
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.66	0.749	93.20	9	4.80	0.457	96.00	10	4.73	0.435	94.60	9	4.84	0.448	96.80	10	4.76	0.522	95.20	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.631	94.40	9	4.81	0.442	96.20	10	4.70	0.459	94.00	9	4.82	0.437	96.40	10	4.76	0.492	95.20	10
รวม	4.66	0.695	93.20	9	4.80	0.445	96.00	10	4.69	0.490	93.80	9	4.82	0.425	96.40	10	4.74	0.514	94.80	9



## 5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

### 5.2.1 การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- เทศบาลควรเพิ่มจุดทิ้งขยะหรือเพิ่มขนาดถังขยะให้ใหญ่ขึ้น และจัดทำที่ทิ้งขยะให้มิดชิดสามารถป้องกันการคุ้ยเขี่ยจากสัตว์ได้
- การให้บริการเก็บขยะในบางครั้งอาจจะดำเนินการด้วยความเร่งรีบทำให้ถุงดำที่ใช้บรรจุขยะฉีกขาด และมีขยะตกกระจายบริเวณถนน
- เทศบาลควรเพิ่มจำนวนวันในการออกให้บริการเก็บขยะภายในเขตพื้นที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ปัจจุบันพบว่ามีรถลักลอบนำขยะจากนอกพื้นที่มาทิ้ง เทศบาลจึงควรประชาสัมพันธ์และณรงค์ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ร่วมกันสอดส่องดูแล

### 5.2.2 การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ควรมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้สามารถรองรับกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้ตลอดเวลา
- ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ และควรมีการออกหน่วยให้ความรู้ในเรื่องการแจ้งจุดเกิดเหตุ และการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่

### 5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- ในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีเทศบาลควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้มากขึ้น เมื่อประชาชนมีความรู้และเกิดความเข้าใจจะทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญและพร้อมให้ความร่วมมือในการจ่ายรายได้หรือภาษีให้แก่ทางเทศบาล ซึ่งจะ使得เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้มากยิ่งขึ้น
- ในการให้บริการรับชำระภาษี การออกไปเสิร์ฟรับเงินต้องดำเนินการด้วยระบบมือ และมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก
- ปัจจุบันได้มีระเบียบการจัดเก็บ และการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ. ที่มีการประกาศใช้ใหม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมและเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจในทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการให้บริการ
- ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะอยากให้เทศบาลมีระบบในการพิจารณาอัตราในการจัดเก็บจากฐานจำนวนประชากรในครัวเรือน

### 5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





- ควรมีการตรวจเช็ค และปรับปรุงบัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

- ในการออกหน่วยให้บริการแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถมารับเองได้ เนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพ อาจจะต้องประสานสอบถามข้อมูลถึงวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเป็นรายกรณี ซึ่งอาจจะใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีหรือการมอบอำนาจให้มีผู้มารับแทน

#### 5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- **การบูรณาการความร่วมมือ** สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆภายในพื้นที่ สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

- **การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร** ให้เกิดความรู้เชิงลึกและมีฐานความรู้ในสิ่งที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง ถูกต้อง ด้วยหลักการ และวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมถึงควรได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากองค์กรที่มีความรู้ที่แท้จริงอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรจัดให้มีระบบการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

- **สร้างการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร** ปัจจุบันการดำเนินงานสามารถสะท้อนต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร ควรสร้างกระบวนการที่ส่งผลต่อการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ให้ผู้รับบริการได้รับรู้รับทราบถึงการดำเนินงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

- **ช่องทางในการสื่อสารใน Social network** กับผู้รับบริการควรมีการพัฒนาให้เกิดช่องทางที่สามารถสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นช่องทางที่สำคัญเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร สร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดสังคมออนไลน์และเกิดประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

