



## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เทศบาลตำบลบ้านกลาง  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2561

## คำนำ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2561 ในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลเพื่อตอบสนองความ ต้องการ ของประชาชน ข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเทศบาลจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความร่วมมือจากเทศบาลตำบลบ้านกลาง เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>
	1-1
1.1	หลักการและเหตุผล
	1-1
1.2	วัตถุประสงค์
	1-1
1.3	ขอบเขตการศึกษา
	1-2
1.4	นิยามศัพท์เฉพาะ
	1-2
1.5	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	1-3
1.6	กรอบแนวคิด
	1-4
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>
	2-1
2.1	ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านกลาง
	2-1
2.2	แนวคิดการประเมิน
	2-3
2.3	แนวคิดความพึงพอใจ
	2-8
2.4	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
	2-9
2.5	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
	2-10
2.6	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
	2-12
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	2-19
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีการดำเนินการ</b>
	3-1
3.1	ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก
	3-1
3.2	วิธีการดำเนินการ
	3-2
3.2.1	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
	3-2
3.2.2	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	3-4
3.2.3	การวิเคราะห์ข้อมูล
	3-4
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการศึกษา</b>
	4-1
4.1	งานด้านทะเบียน
	4-1
4.2	งานด้านการศึกษา
	4-6
4.3	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
	4-11
4.4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
	4-16
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>
	5-1
5.1	สรุปผล
	5-1
5.2	ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา
	5-3

## สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

พิมพ์ที่...  
วันที่...  
ที่...

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน	4-3
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านทะเบียน	4-5
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-6
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-8
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา	4-9
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-11
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-13
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-14
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-16
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-18
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-19
ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกลาง	4-21
ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกลาง	5-2

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

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

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนอเป็นหน่วยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจกได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ประเด็นได้แก่

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

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

#### 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

#### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

เดือนกันยายน - เดือนตุลาคม 2561

### 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 ปรนทสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ เป็นต้น

1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

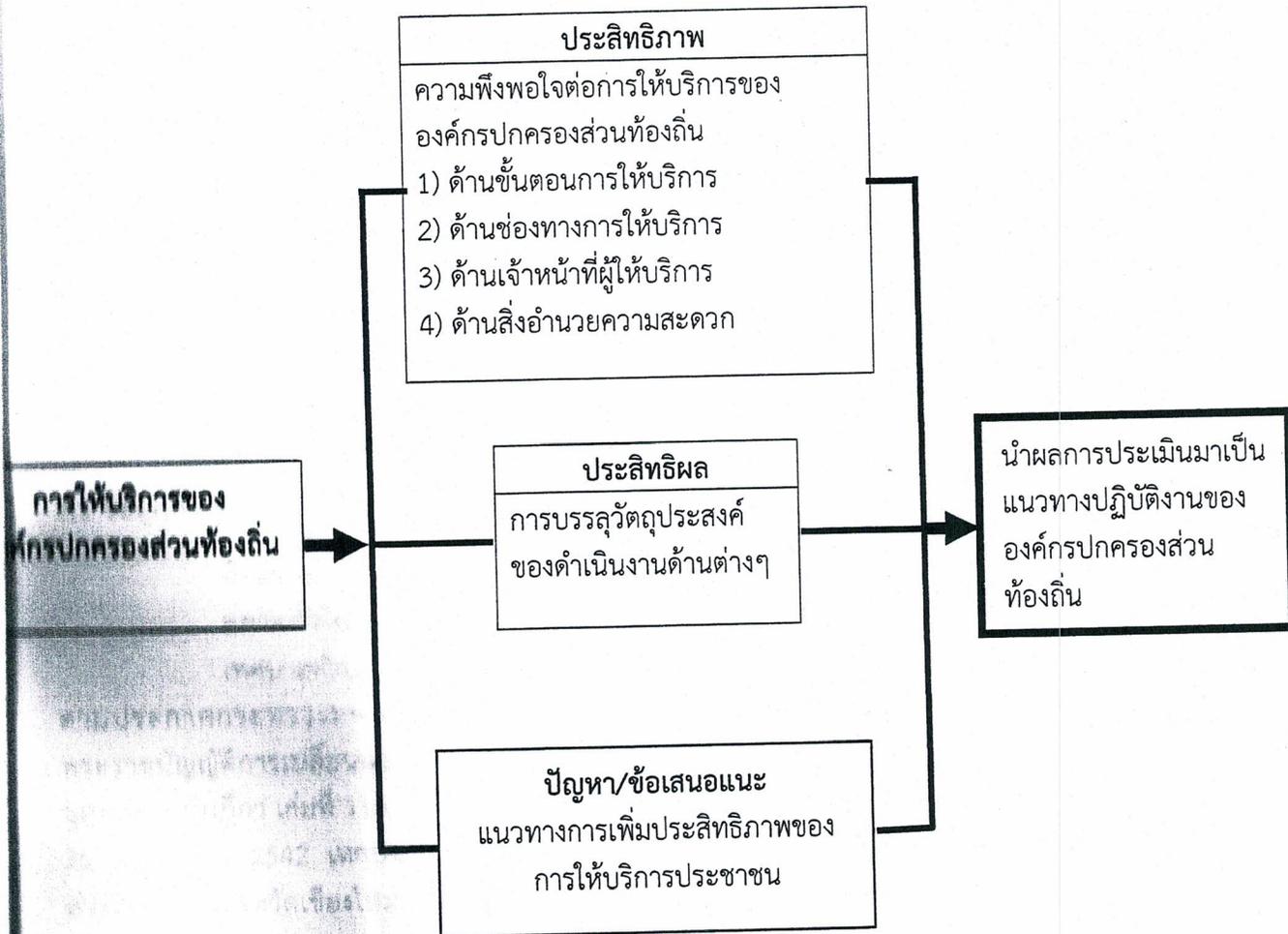
1.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็น  
กรอบแนวคิดได้ดังนี้



## บทที่ 2

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561  
คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านกลาง
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านกลาง

##### ด้านกายภาพ

##### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของเทศบาลตำบลบ้านกลาง

เทศบาลตำบลบ้านกลาง เดิมเป็นสุขาภิบาลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2515 ต่อมาได้รับการยกฐานะตาม  
พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุ  
เบกษา ฉบับฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่  
25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลบ้านกลางตั้งอยู่ในเขตอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่  
ทางทิศใต้ของจังหวัดเชียงใหม่ บนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 108 เชียงใหม่ - ฮอด ห่างจากตัว  
อำเภอสันป่าตอง ประมาณ 8 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 30 กิโลเมตร  
เทศบาลตำบลบ้านกลางมีเนื้อที่ประมาณ 23.84 ตารางกิโลเมตร

##### เขตการปกครองและบริหาร

##### ทิศเหนือติดต่อกับ

เทศบาลตำบลยู่หา และองค์การบริหารส่วนตำบล  
มะขามหลวง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

##### ทิศตะวันออกติดต่อกับ

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขุนหวาน และองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

##### ทิศตะวันตกติดต่อกับ

เทศบาลตำบลทุ่งสะโตก อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

##### ทิศใต้ติดต่อกับ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว อำเภอสันป่าตอง  
จังหวัดเชียงใหม่

เขตการปกครอง 4 ตำบล 15 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ทั้งหมด 23.84 ตารางกิโลเมตร จำนวน  
พื้นที่นา 5,075 หลังคาเรือน จำนวนประชากร ทั้งหมด 10,353 คน จำนวนประชากรชาย 4,893 คน  
จำนวนประชากรหญิง 5,460 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2560)

รายชื่อหมู่บ้านและตำบลในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ตำบล	หมายเหตุ
1	บ้านปางสนุก	บ้านกลาง	พื้นที่บางส่วน
2	บ้านหนองแท่น	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
3	บ้านทุ่งเสี้ยว	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
4	บ้านต้นกอก	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
6	บ้านพระเจ้าทองทิพย์	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
9	บ้านป่าสัก	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
11	บ้านท้องฝาย	บ้านกลาง	พื้นที่ทั้งหมด
5	บ้านทุ่งฟ้าบด	มะขามหลวง	พื้นที่ทั้งหมด
8	บ้านแท่นทอง-ช่วงมีน	มะขามหลวง	พื้นที่ทั้งหมด
3	บ้านพระบาทยังหวัด	มะขุนหวาน	พื้นที่ทั้งหมด
4	บ้านม่วงพี่น้อง	มะขุนหวาน	พื้นที่ทั้งหมด
6	บ้านพระเจ้าสององค์	มะขุนหวาน	พื้นที่ทั้งหมด
1	บ้านต้นแห่นหลวง	ท่าวังพร้าว	พื้นที่ทั้งหมด
2	บ้านทุ่งแป้ง	ท่าวังพร้าว	พื้นที่ทั้งหมด
3	บ้านทุ่งหลุก	ท่าวังพร้าว	พื้นที่ทั้งหมด

**ลักษณะภูมิประเทศ**

เทศบาลตำบลบ้านกลาง มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบดินเหนียวร่วนปนทราย ดินทราย มีลำน้ำ  
ขานไหลผ่าน เขตชุมชนจากทิศเหนือไปยังทิศใต้ซึ่งเป็นที่ราบ

**ลักษณะภูมิอากาศ**

เป็นแบบมรสุม 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว โดยในฤดูร้อนจะร้อนและแห้งที่สุด  
ประมาณเดือนมีนาคม-เมษายน ฤดูฝน ฝนตกชุกประมาณเดือนสิงหาคม และฤดูหนาวจะหนาวในช่วง  
เดือนธันวาคม-มกราคม

ราษฎรส่วนใหญ่จะตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยเป็นกลุ่มกันหนาแน่น บริเวณสองฟากทางหลวง  
แผ่นดินหมายเลข 108 บริเวณที่เป็นจุดตัดกับเส้นทางไปบ้านทุ่งเสี้ยว - บ้านเปียง โดยประกอบอาชีพทำ  
นา ไร่สวน ไร่ถั่ว 70 ค้าขายและรับราชการ ไร่ถั่ว 20 และอื่นๆ ไร่ถั่ว 10

## 2) แนวคิดการประเมิน

### 1) ความหมายการประเมิน

Proyas (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 52) ให้ความหมายว่า "การประเมิน" เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้ได้ระดับค่าเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Lawson (1967 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 35) กล่าวว่า การประเมินเป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินใจคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

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

Blake (1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 39) นิยาม "การประเมิน" ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ประโยชน์ได้

Aikin (1969 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการบวกลบคัดเลือก การประมวลผลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57) กล่าวว่า "การประเมิน" คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553 หน้า 23) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

### 2) รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายงานนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2553 หน้า30 - 32)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ก็ตาม ซึ่งให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ดังว่า

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้นจึงเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวิส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นการกระบวนการจัดการข้อมูลอย่าง ต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัย การสังเกตใจที่ตี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการ ตามแนวคิดนี้ โพรวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบ ต่างๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทาง หรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มทุน ในขั้นนี้ โพรวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมิน เท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการ

ทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุน  
เป็นหรือไม่

แนวคิดของ โพรวัส จะเห็นว่าแตกต่างกับของ ไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการ  
ประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสิ้นคุณค่าปลายทางจาก  
การดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์  
แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

ตามนิยามที่ สคริฟเวน มองว่า "การประเมิน" เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวม  
ข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสิน  
คุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของ  
การประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูล  
ระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนา  
งานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุด  
การดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนั้นสคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Instring Evaluation) เป็นการประเมินคุณภาพของ  
เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง  
วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของผู้รับผิดชอบโครงการ

2. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการ  
หรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่  
ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียด  
ซับซ้อนเท่ากับของโพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน  
และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตาม  
วัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ  
ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ  
ศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการ
- 2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

#### 5. รูปแบบการประเมินของสเต็ค (Stake's concepts of Evaluation) (อ้างใน บุญสูง บิ๊กแก้ว, 2542 หน้า 46 - 48)

แนวคิดการประเมินของสเต็ค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเต็ค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงาน และการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือการตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจนำเอาสิ่งที่ประเมินรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนด อย่างไรก็ตามก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่าดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือกการประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่
2. การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด
3. การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่
4. การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด
5. การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

## 7. รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

Stufflebeam, 1971 : อ่างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือ กำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจน เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจาก นิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมิน กับผู้บริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหาและนำเสนอ ข้อมูลสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่ การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน ผลักการแยกเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาและการพิจารณาความ เหมาะสมของเป้าหมายโครงการ
2. การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่อง ของการดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่างๆ และบันทึกภาวะของ เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน
4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อ เปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมิน ของคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมิน ของอัคริน และ รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

## 2.4 แนวคิดความพึงพอใจ

### 1) ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือการบริการนั่นเอง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548:122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Kotler (2003:444) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

### 2) ตระกูลสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กล่าวไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากก็จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เกิดการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี หนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อ

การบริการที่ดูแลเอาใจใส่สำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชม  
พอใจเป็นอย่างมาก เชื่อถือได้มาก

ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาด  
ในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัย กับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า  
เพราะสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว  
จะบอกกับผู้อื่นต่อข้อเสนอใหม่ๆของคู่แข่งของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า  
ประโยชน์ที่ผู้รับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆนั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากร  
อย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการ  
สภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับ  
บริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์  
ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้า  
มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กร  
มีความพึงพอใจมากๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

### 3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 1) ความหมายของการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง  
การบริการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน  
ผู้รับบริการ มีบริการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมหมาย ขวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง  
การมอบการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้อง  
สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมใจ ศิริบุญ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ  
ไปให้ การใส่ใจความแตกต่าง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็น  
ประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึง  
ความต้องการเป็นหลัก จึงต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก  
ดังนั้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่อง  
ในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่  
สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5. ไม่ทอดทิ้งเหย้าแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม  
และผู้รับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ฝ่ายใดจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสินค้า ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

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

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ 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 กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549. หน้า 7) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่

ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

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

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ 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 ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ **ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้**

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

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่า **การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ** **สาธารณะจากเจ้าหน้าที่** ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง **เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก** **ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการ** **พื้นฐานทางสังคม**

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันตร ธนะกุลบริษัท, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ยิ่งยกว่าการจัดการให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่างับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั่วทุกแห่ง ทั่วทุกยุค ทั่วทุกตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย ปลอดภัย สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้ บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับการความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการ กับข้าราชการแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครอง ตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง

การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 : 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหาร การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนใน ท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่น และชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการ ปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็น ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้ อย่างถูกต้อง

ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของ  
แนวทางระบอบประชาธิปไตย

### 2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้ง  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการ  
ปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ  
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและ  
สนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้  
สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรร  
งบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น  
และให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ  
การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์  
ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความ  
เหมาะสมและความแตกต่าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก้าว  
การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมาย  
บัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่  
สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของ  
สภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้แต่ต้องคำนึงถึง  
การมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น  
ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย 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 จะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งริตนา เจริญจิตต์, 2555, น. 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 ทำหน้าที่ **นิติบัญญัติ** มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้นๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎร **แต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง** 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 ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า **ฝ่ายบริหาร** ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหาร

คณะกรรมการบริหารส่วนจังหวัด ตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรอง  
นายกเทศมนตรีเทศบาลส่วนจังหวัดให้มาจกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการบูรณาการ  
การบริการสาธารณะ ส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ที่จะจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจ  
พิเศษที่ไม่เข้าพ้องกับเทศบาลซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาล ก่อนในกรณีที่  
ส่งผลกระทบต่อเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ  
สาธารณะธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ  
ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการ  
บูรณาการหรือพ้องกับให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุน ส่งเสริม หน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับคำร้องขอ

## 2. เทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่12)

องค์การบริหารเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ  
ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตาม จำนวน ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบสองคน

2. เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบแปดคน

3. เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิก

เทศบาลต้องมีคุณสมบัติและไม่มี ลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก

สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหาร

ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะ

ความผิดเกี่ยวกับทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หรือเป็นผู้รับผลประโยชน์

มาตรา 16 ค่าตอบแทนสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภา

ท้องถิ่นแล้วแต่เพียง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 17 กว ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน

มาตรา 18 กว ให้เทศบาลมีรองนายกเทศมนตรีหนึ่งคนซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน

มาตรา 48 รัฐมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกรัฐมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล  
เป็นกรรมการหรือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (ก) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกรัฐมนตรีได้ไม่เกินสองคน
- (ข) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกรัฐมนตรีได้ไม่เกินสามคน
- (ค) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกรัฐมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีและเลขาธิการนายกรัฐมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิก  
สภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้  
แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

### 3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิด  
กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็น  
นิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  
พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย  
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง  
ในเขตหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วย  
การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนด  
คราวละ สี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติ  
ของกรมการveyจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- (3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย  
ของกรมการveyขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ สมาชิก  
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่  
รับผิดชอบงานธุรการและจัดการประชุมและงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล  
มอบหมาย ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล  
และเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล  
หรือเมื่อถึงกึ่งวาระของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจาก  
ตำแหน่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลคนใหม่ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

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

ตามความจำเป็นและสมควร

#### 4. กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปกครองระบอบการเคหภาพ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้กำหนดให้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- (1) สภากรุงเทพมหานคร
- (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน และรองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้วาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีอเนกนัยของคณะแนบโดยตรงและสืบ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งรอบวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการ

กรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขาธิการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ  
ส่วนท้องถิ่น รัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบ  
เพื่อให้เทศบาลกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

## 5. เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครอง  
แบบผู้บังคับการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียวนับ  
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ  
แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

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

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน  
นายกเมืองพัทยาเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิก  
สภาเมืองพัทยา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่า  
ราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภา  
เมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา  
เมืองพัทยายังมีสภาเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัด  
การงานและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, ม.ป.ป., น. 5)

นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง  
นายกเมืองพัทยานายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมือง  
พัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น  
นายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา  
นายกเมืองพัทยาคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

## 5.1 ความพึงพอใจ

สำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า  
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่  
มีความพึงพอใจของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/  
โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ  
การให้บริการ แก่ผู้รับบริการ แยกดังนี้ หน่วยงานความสะอาด ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม  
คิดเป็นร้อยละ 91.40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ  
การให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ  
ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการขุดเจาะบ่อบาดาล รถมอเตอร์ไซด์ ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์คอนกรีต ปรับปรุงคุณภาพด้วยยางธรรมชาติ บ้านชุมชน หมู่ที่ 5 ตำบลสบเตี๊ยะ เชื้อบ้านแท่นคำ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการของโรงเรียนบ้านศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และงานบริการออกพื้นที่ เพื่อตรวจสภาพสถานประกอบการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ตามลำดับ

ผู้ทรงคุณวุฒิ นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 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)

ผู้ทรงคุณวุฒิ วิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ผู้รับบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.) ซึ่งวัดประสิทธิภาพของ การบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณารายละเอียดจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.00 สามารถเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจ คุณภาพการให้บริการและความสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ต่อการบริการเงินการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้รับบริการจากคณะส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็น ครู มีความรู้ ความสามารถและ สามารถอธิบายในเรื่องเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่ เหมาะสม เช่น หลักสูตร วิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและ อุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย

สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียน โดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่น รอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น อีกทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/ จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการรวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ในระดับหนึ่ง

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 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)) ที่สามารถกำหนดได้ดังนี้ ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 งานด้านทะเบียน (การให้บริการด้านงานทะเบียน) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านทะเบียน ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย
  - 3.1.2 ด้านการศึกษา (การดำเนินงานของโรงเรียนเทศบาล 1 หุ่นฟ้าบด) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย
  - 3.1.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรถกู้ชีพกู้ภัย) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย
  - 3.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย
- กลุ่มผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental Sampling) เนื่องจากทางผู้วิจัยต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้รับบริการจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม  
แบบตอบคำถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งใน  
การเก็บข้อมูลได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

ลักษณะงาน	รายละเอียดของด้านงาน
บริการความรู้ด้านกฎหมาย	- บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน
การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน	- การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน
การขอเลขที่บ้าน	- การขอเลขที่บ้าน
ตัดครองสำเนา	- ตัดครองสำเนา
การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน	- การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร	- การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร
การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง	- การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง
การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เชื้อน ฯลฯ	- การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เชื้อน ฯลฯ
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เชื้อน ทางเท้า ฯลฯ	- งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เชื้อน ทางเท้า ฯลฯ
งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล	- งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล
งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ	- งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ
การกำจัดขยะ และแยกขยะ	- การกำจัดขยะ และแยกขยะ
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย	- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล	- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย	- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย
โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน	- โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน
งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก)	- งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก)
ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)	- ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)
รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero waste)	- รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero waste)
กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ	- กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่</li> <li>- รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอก ซอกซอยต่างๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ</li> </ul>
06	งานด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</li> <li>- การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน</li> <li>- การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>- การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา</li> </ul>
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการรับ - ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย)</li> <li>- ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้</li> <li>- การระงับเหตุเพลิงไหม้</li> <li>- การบรรเทาภัยแล้ง</li> <li>- การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง</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>- รับผิดชอบยื่นพยานิชย์ 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>- จัดทะเบียนผู้พิการ</li> <li>- ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</li> <li>- กองทุนสวัสดิการชุมชน</li> <li>- การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ</li> <li>- การส่งเสริมอาชีพในชุมชน</li> <li>- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา)</li> </ul>

พหุ	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
		- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง
10	งานด้านสาธารณสุข	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่างๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ใช้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพเทศบาล
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2561 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจร้อยละ 50 - 55 ได้คะแนน 1

ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้คะแนน 0

ค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ย

$$\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม} = \frac{(A+B+C+D)}{4}$$

หมายเหตุ

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2561 ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### 4.1 งานด้านทะเบียน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 83.00 (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	26	26.00
2) หญิง	74	74.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
2) 20 - 30 ปี	4	4.00
3) 31 - 40 ปี	4	4.00
4) 41 - 50 ปี	8	8.00
5) 51 - 60 ปี	3	3.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	79	79.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	62	62.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	15	15.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	5	5.00
6) ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	1	1.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	5	5.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	17	17.00
5) เกษตรกร	18	18.00
6) รับจ้างทั่วไป	40	40.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ และนักศึกษา	19	19.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
2) 1 - 5 ปี	5	5.00
3) 6 - 10 ปี	6	6.00
4) 11 - 20 ปี	5	5.00
5) มากกว่า 20 ปี	83	83.00
รวม	100	100.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.40	0.603	88.00	8
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.40	0.667	88.00	8
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.33	0.739	86.60	8
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.34	0.742	86.80	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.41	0.683	88.20	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.593</b>	<b>87.60</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.38	0.663	87.60	8
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.11	0.942	82.20	7
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.31	0.734	86.20	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.27	0.839	85.40	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.30	0.823	86.00	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.687</b>	<b>85.40</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.51	0.611	90.20	9
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.42	0.622	88.40	8
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.47	0.594	89.40	8
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.51	0.628	90.20	9
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.52	0.577	90.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.532</b>	<b>89.80</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.59	0.552	91.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.49	0.611	89.80	8
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.56	0.574	91.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.50	0.659	90.00	8
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.49	0.611	89.80	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.510</b>	<b>90.60</b>	<b>9</b>

## 4.2 งานด้านการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	26	26.00
2) หญิง	74	74.00
รวม	100	100.00
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	-	-
3) 31 - 40 ปี	1	1.00
4) 41 - 50 ปี	7	7.00
5) 51 - 60 ปี	10	10.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	82	82.00
รวม	100	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	66	66.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	14	14.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6) ปริญญาตรี	2	2.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม	100	100.00

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านทะเบียน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยคิดเป็นร้อยละ 88.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.593	87.60	8
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.27	0.687	85.40	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.532	89.80	8
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.510	90.60	9
รวม	4.42	0.581	88.40	8

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง
- 2) ยอยากให้งานทะเบียนเทศบาลมาตั้งอยู่ที่สำนักงานของเทศบาล เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	5	5.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
5) เกษตรกร	17	17.00
6) รับจ้างทั่วไป	44	44.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ ผู้สูงอายุ	15	15.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	1	1.00
3) 6 - 10 ปี	7	7.00
4) 11 - 20 ปี	6	6.00
5) มากกว่า 20 ปี	86	86.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 แยกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.48	0.611	89.60	8
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การให้บริการที่เหมาะสม	4.48	0.627	89.60	8
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.40	0.651	88.00	8
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยในการให้บริการ	4.47	0.674	89.40	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.610	89.20	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.533</b>	<b>89.20</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52	0.577	90.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชดถุักษ์	4.26	0.812	85.20	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.46	0.658	89.20	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.44	0.641	88.80	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.54	0.642	90.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.514</b>	<b>88.80</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.63	0.506	92.60	9
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.50	0.611	90.00	8
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.56	0.556	91.20	9
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.58	0.535	91.60	9
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.55	0.539	91.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.445</b>	<b>91.20</b>	<b>9</b>

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.67	0.514	93.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.58	0.535	91.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.65	0.557	93.00	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.59	0.588	91.80	9
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.58	0.589	91.60	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.436</b>	<b>92.20</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษามีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.533	89.20	8
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.44	0.514	88.80	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.445	91.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.436	92.20	9
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.482</b>	<b>90.40</b>	<b>9</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

ควรมีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อประสานองค์ความรู้สู่ชีวิตจริงเป็นการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยบูรณาการองค์ความรู้ในด้านต่างๆที่มีอยู่ร่วมกับองค์ความรู้ภายในท้องถิ่น ซึ่งเทคนิคการสอนอาจจะใช้วิธีการยกตัวอย่าง บอกเล่าเรื่องจากประสบการณ์ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในท้องถิ่น ช่าวสารหรือสถานการณ์บ้านเมือง หลังจากนำวิธีบูรณาการการสอนมาใช้จะสามารถทำให้เด็กที่ไม่ค่อยสนใจการเรียนมีความกระตือรือร้น มีความเพลิดเพลินกับการเรียน สามารถจดจำในเรื่องที่เรียนได้ดีขึ้น ทำให้เด็กกล้าคิดกล้าแสดงออกมากขึ้น ทำให้ผู้เรียนจะได้เรียนรู้อย่างหลากหลาย เรียนรู้ได้ดีมีความสุข และเรียนรู้อย่างมีความหมายมากยิ่งขึ้น

#### 4.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 83.00 (ตารางที่ 4.7)

##### ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	37	37.00
2) หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	14	14.00
5) 51 – 60 ปี	6	6.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	80	80.00
รวม	100	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	71	71.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6)ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	4	4.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	17	17.00
5) เกษตรกร	20	20.00
6) รับจ้างทั่วไป	42	42.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน	14	14.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	2	2.00
3) 6 - 10 ปี	6	6.00
4) 11 - 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	83	83.00
รวม	100	100.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนโปร่งใส	4.50	0.674	90.00	8
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การบริการที่เหมาะสม	4.55	0.575	91.00	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.36	0.674	87.20	8
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.41	0.668	88.20	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.39	0.650	87.80	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.507</b>	<b>88.80</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.58	0.589	91.60	9
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.29	0.880	85.80	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.33	0.739	86.60	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.38	0.789	87.60	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.38	0.814	87.60	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.612</b>	<b>87.80</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.64	0.503	92.80	9
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.61	0.549	92.20	9
3) มีความตรงต่อเวลาบริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.52	0.541	90.40	9
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.50	0.560	90.00	8
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.60	0.512	92.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.427</b>	<b>91.40</b>	<b>9</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.72	0.494	94.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.54	0.593	90.80	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.57	0.607	91.40	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.63	0.506	92.60	9
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.62	0.528	92.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.424</b>	<b>92.40</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.507	88.80	8
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.39	0.612	87.80	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.427	91.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.424	92.40	9
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.493</b>	<b>90.20</b>	<b>9</b>

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1) เทศบาลตำบลบ้านกลางมีพื้นที่ในความรับผิดชอบครอบคลุมเป็นบริเวณกว้างแต่ศูนย์ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลซึ่งอยู่ในเขตชุมชน ทำให้ในบางครั้งการออกให้บริการและเดินทางไปในจุดที่เกิดเหตุอาจเกิดความล่าช้า

2) เทศบาลมีรถกู้ชีพ-กู้ภัย เพียง 1 คัน และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้การออกบริการประชาชนในพื้นที่บางครั้งเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นแล้วมีผู้ต้องการใช้บริการพร้อมกัน เทศบาลต้องเลือกบริการในเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้งเหตุก่อน ทำให้การบริการในอีกกรณีที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับการบริการที่ช้าลง หากเทศบาลมีงบประมาณเพียงพอจึงควรดำเนินการจัดซื้อ และรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวเพิ่มเติม

#### 4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 81.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 90.00 (ตารางที่ 4.10)

##### ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	30	30.00
2) หญิง	70	70.00
รวม	100	100.00
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	-	-
3) 31 - 40 ปี	2	2.00
4) 41 - 50 ปี	6	6.00
5) 51 - 60 ปี	11	11.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	81	81.00
รวม	100	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	4	4.00
2) ประถมศึกษา	67	67.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6)ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
รวม	100	100.00
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	4	4.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	15	15.00
5) เกษตรกร	18	18.00
6) รับจ้างทั่วไป	46	46.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ผู้สูงอายุ	16	16.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	1	1.00
3) 6 - 10 ปี	5	5.00
4) 11 - 20 ปี	4	4.00
5) มากกว่า 20 ปี	90	90.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.57	0.607	91.40	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การบริการที่เหมาะสม	4.60	0.603	92.00	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ชัดเจน	4.45	0.702	89.00	8
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.48	0.689	89.60	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.658	89.20	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.549</b>	<b>90.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.72	0.451	94.40	9
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.54	0.673	90.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.44	0.770	88.80	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.53	0.611	90.60	9
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.50	0.674	90.00	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.508</b>	<b>91.00</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.76	0.452	95.20	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.67	0.551	93.40	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.62	0.546	92.40	9
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.65	0.592	93.00	9
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.69	0.526	93.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.451</b>	<b>93.60</b>	<b>9</b>

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.69	0.486	93.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร	4.64	0.482	92.80	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.68	0.490	93.60	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.68	0.510	93.60	9
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจใน เรื่องที่ขอรับบริการ	4.68	0.530	93.60	9
โดยภาพรวม	4.67	0.400	93.40	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยคิดเป็นร้อยละ 92.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.549	90.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.55	0.508	91.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.451	93.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.400	93.40	9
รวม	4.60	0.477	92.00	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน และกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติม เป็นการฝึกสมอง พัฒนาความคิด และเพิ่มความจำ
- 2) การจัดตารางในการเรียนการสอนของโรงเรียนผู้สูงอายุควรเพิ่มเติมการเตรียมความพร้อมเพื่อทำให้ผู้สูงอายุมีสมาธิพร้อมในการรับฟังการบรรยายจากวิทยากร
- 3) การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงทำให้ยังมีผู้สูงอายุบางคนที่ยังไม่ถึงเกณฑ์ยังไม่ได้มาลงทะเบียนรับสิทธิ์ เทศบาลจึงควรมีกระบวนการในการตรวจเช็คผ่านผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำชุมชน และดำเนินการออกหนังสือแจ้งข่าวสารถึงผู้สูงอายุที่ยังไม่ได้มาลงทะเบียนให้รับทราบข้อมูล

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านกลางมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจงานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านทะเบียนตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกลาง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านทะเบียน	4.42	0.581	88.40	8
2) งานด้านการศึกษา	4.52	0.482	90.40	9
3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.51	0.493	90.20	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.60	0.477	92.00	9
โดยภาพรวม	4.51	0.508	90.20	9

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านกลาง จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยคิดเป็นร้อยละ 88.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยคิดเป็นร้อยละ 92.00

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านทะเบียน ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)

รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านกลาง

การให้บริการ	งานด้านทะเบียน				งานด้านการศึกษา				งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย				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.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.593	87.60	8	4.46	0.533	89.20	8	4.44	0.507	88.80	8	4.51	0.549	90.20	9	4.45	0.546	89.00	8
2.ช่องทางบริการ	4.27	0.687	85.40	8	4.44	0.514	88.80	8	4.39	0.612	87.80	8	4.55	0.508	91.00	9	4.41	0.580	88.20	8
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.49	0.532	89.80	8	4.56	0.445	91.20	9	4.57	0.427	91.40	9	4.68	0.451	93.60	9	4.58	0.464	91.60	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.510	90.60	9	4.61	0.436	92.20	9	4.62	0.424	92.40	9	4.67	0.400	93.40	9	4.61	0.443	92.20	9
รวม	4.42	0.581	88.40	8	4.52	0.482	90.40	9	4.51	0.493	90.20	9	4.60	0.477	92.00	9	4.51	0.508	90.20	9

## 5.2 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

### 5.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

#### 5.2.1.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- งบประมาณที่เทศบาลได้รับการจัดสรรมีน้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการก่อสร้างไม่ค่อยได้มาตรฐาน
- ผิวถนนชำรุดเสียหายมีสาเหตุมาจากเกิดน้ำท่วมในฤดูน้ำหลาก
- ถนนในเขตพื้นที่บางแห่งชำรุด และยังไม่ได้รับการซ่อมแซม ทำให้การสัญจรไม่สะดวก และในบางพื้นที่มีที่อน้ำแตก
- ขั้นตอนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างมีความล่าช้า
- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลไม่ได้ลงพื้นที่เพื่อคอยกำกับดูแลในการดำเนินงาน (ไม่ค่อยออกหน้างาน)
- เทศบาลมีรถแม่โครแต่ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการขับรถแม่โคร

#### 5.5.1.2 ความต้องการในการพัฒนา

- การสร้างถนนในเขตพื้นที่ที่มักเกิดปัญหาน้ำท่วมขังเทศบาลควรจะสร้างถนนด้วยคอนกรีตซึ่งจะมีความแข็งแรงทนทานต่อการกัดเซาะของน้ำได้มากกว่า
- อยากให้เจ้าหน้าที่เทศบาลลงพื้นที่เพื่อดำเนินการควบคุมดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นการตรวจสอบมาตรฐาน และคุณภาพของงาน
- เทศบาลควรจัดสรรตำแหน่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องและมีความชำนาญในการขับรถแม่โคร เพื่อจะได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้

#### 5.5.1.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- เทศบาลควรมีการตรวจสอบคุณภาพ และวัสดุที่ผู้รับเหมาใช้ในการก่อสร้างอย่างละเอียด
- เทศบาลควรมีการสำรวจเส้นทางภายในเขตพื้นที่ และจัดสรรงบประมาณเพื่อทำการซ่อมแซมปรับปรุงในส่วนที่เสียหายให้สามารถใช้งานได้ดี และมีความปลอดภัยสำหรับการสัญจรของประชาชนในเขตพื้นที่

ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- เทศบาลควรมีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้สามารถดำเนินการ

## 5.2.2 ด้านคุณภาพชีวิต

### 5.2.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- กฎระเบียบบางอย่างไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการให้ประชาชน
- การให้ความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยผู้ยากไร้ขัดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล ทำให้การช่วยเหลือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง
- ด้านคุณภาพชีวิต เทศบาลได้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ มีการส่งเสริมและสร้างอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนแต่ยังขาดช่องทางในด้านการตลาด

### 5.5.2.2 ความต้องการในการพัฒนา

- ควรมีการปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้เทศบาลสามารถดำเนินงานในส่วนที่สอดคล้อง เพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชน
- เทศบาลควรหาแนวทางเพื่อดำเนินการปรับปรุง / ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้ผู้ยากไร้ และหาแนวทางช่วยเหลือที่ไม่ขัดต่อระเบียบ เพื่อจะได้ดำเนินการได้มากกว่าเดิม

### 5.5.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- การดำเนินการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตควรมีการวางแผนการพัฒนาอย่างครบวงจร ตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งถึงปลายน้ำ

## 5.2.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

### 5.2.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- ด้านเครื่องมือในการดำเนินงานในการจัดเก็บขยะ และกำลังคนที่จะปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
- การดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในเขตพื้นที่ เทศบาลควรจัดเก็บขยะทุกวันไม่ควรเว้นวันในการดำเนินการจัดเก็บ
- ประชาชนในเขตพื้นที่บางหลังคาเรือนนำถุงขยะไว้หน้าบ้าน ไม่ตรงตามวัน เวลาที่เจ้าหน้าที่นัดหมายดำเนินการจัดเก็บ ทำให้เกิดปัญหาสุนัขคุ้ยขยะฟุ้งกระจาย ก่อให้เกิดความสกปรกในเขตพื้นที่
- การจัดเก็บขยะในชุมชนยังไม่เป็นระเบียบไม่ทั่วถึง ประชาชนขาดจิตสำนึกมีการทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง

### 5.5.2.2 ความต้องการในการพัฒนา

- เทศบาลควรจัดสรรกำลังคนและจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่จะใช้ในการทำงาน
- เทศบาลควรจัดเก็บขยะให้ทั่วถึง และจัดทำโครงการขยะรีไซเคิล และการคัดแยกขยะเพื่อนำไปทำเป็นปุ๋ยหมัก

- เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับทราบ และทำความเข้าใจในการกำหนดวันจัดเก็บเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตพื้นที่

#### 5.5.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- เทศบาลควรวางแผนบริหารจัดการในการจัดเก็บขยะให้ทั่วถึงภายในเขตพื้นที่ และรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในชุมชนอนุรักษ์ และรักษาสีเขียวและสิ่งแวดล้อม
- จัดให้มีการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### 5.2.4 ด้านศิลปวัฒนธรรม

##### 5.2.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- ในปัจจุบันด้วยสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้คนรุ่นหลังไม่ได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นอย่างเต็มที่

##### 5.5.2.2 ความต้องการในการพัฒนา

- เทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่นให้ดำรงไว้อย่างต่อเนื่องสืบไป

#### 5.5.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณ และนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม

#### 5.2.5 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และความโปร่งใสในการทำงานของเทศบาล

##### 5.2.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- นโยบายบางอย่างไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นนโยบายที่มาจากรัฐบาล
- ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และมีส่วนน้อยที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในการทำงาน

##### 5.5.2.2 ความต้องการในการพัฒนา

- ควรปรับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐให้มีความสอดคล้อง กับบริบทของท้องถิ่น และความต้องการของประชาชนและพร้อมให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลได้
- อยากให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมวางแผน และร่วมดำเนินงานเพื่อประโยชน์ในภาพรวมของท้องถิ่น

### 5.5.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

### 5.2.6 ด้านอื่นๆ

#### 5.2.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา

- การดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลายกรณีไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การดูแลผู้ป่วยในท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด กฎระเบียบของเทศบาลทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้

- การให้บริการด้านกู้ชีพกู้ภัย การออกไปบริการรับ-ส่ง ผู้ป่วยยังมีความล่าช้าและไม่มีการเตรียมพร้อมเท่าที่ควร

- เทศบาลมีข้อจำกัดในด้านระเบียบและแนวปฏิบัติในการให้บริการด้านรถกู้ชีพกู้ภัย

- ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

#### 5.5.2.2 ความต้องการในการพัฒนา

- ควรปรับแก้ไขกฎระเบียบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการประชาชน

- การให้บริการด้านกู้ชีพกู้ภัย การออกบริการรับ-ส่ง ผู้ป่วยควรมีความรวดเร็วและมีการเตรียมพร้อมในทุกๆด้านทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆภายในรถควรมีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ

- ประชาชนอยากได้รถส่งผู้ป่วยตามเดิม

- อยากให้งานทะเบียนเทศบาลมาตั้งอยู่ที่สำนักงานของเทศบาล เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

- อยากได้บริการ One Stop Service

- อยากให้ประชาชนทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกๆเรื่องที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาท้องถิ่น

### 5.5.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

- เทศบาลควรทำความเข้าใจและชี้แจงประชาชนได้รับทราบในเรื่องข้อจำกัดด้านกฎระเบียบต่างๆที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้

### 5.2.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- 1) การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลในงบเร่งด่วนต่างๆ เทศบาลควรพิจารณาถึงความจำเป็นและเป็นความต้องการของประชาชนในพื้นที่มีความคุ้มค่าประชาชนได้ใช้ประโยชน์จริง ไม่เป็นโครงการที่มีความซ้ำซ้อน

2) เนื่องจากปัจจุบันมักจะมีเหตุภัยพิบัติต่างๆ ที่ไม่อาจคาดคิดกันได้ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย เทศบาลควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมให้กับภาคประชาชนที่จะต้องมึทักษะในการเอาชีวิตรอดจากเหตุวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าในเบื้องต้นและการปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อเกิดภัยพิบัติ ก่อนที่จะได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐในเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ

## บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ธนาพงศธร.(2530).ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ .
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) .การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่เปิน อำเภอ เมือง จังหวัดพะเยา.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547).การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์.(2552).คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- นภาพร สุนาสวน (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). การประเมินโครงการทางการศึกษา. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผล และวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). จิตวิทยาการบริการงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี.(2553). การประเมินโครงการ :แนวคิดและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักบริการวิชาการ.(2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง, กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler,P(2003). Marketing Management. New Jersey : Pearson Education.
- Stake.Robert E. (1967). The Countenance of Educational Evaluation. Teachers College Record 68.
- Stufflebeam, D.L., and Others (1971). Educational Evaluation and Decision Making. Illionis: F.E. Peacock Publishers.

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน



ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล เศรษฐบุตร์	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางอรกานต์ ไชยยา	รองประธานกรรมการ
๑.๓ นายจรุญยุคันต์ จินณธรรม	กรรมการ
๑.๔ นายณัฐพงศ์ คำกลม	กรรมการ
๑.๕ นายมนตรี วงศ์ใหม่	กรรมการ
๑.๖ นางสาวอุษา ยาสีทธิ์	กรรมการและเลขานุการ
๑.๗ นางสาวสิริรัตน์ ชนะญาติ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวดำเนินงานโครงการมีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขตการดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นางอรกานต์ ไชยยา
๒.๒ นางสาวณัฐนันท์ อยู่ใหม่
๒.๓ นางสาวสุดารัตน์ สุขเสาร์
๒.๔ นางสาวณัฐมล จารณา
๒.๕ นางสาวเมลดา อูตรเพ็ญ
๒.๖ นายธนภฤติ ไชยยา
๒.๗ นางสาวธัญชนก อูตรเพ็ญ

๒.๘ นายภัทรดนัย

๒.๘ นายภัทรดนัย	ศึกษา
๒.๙ นายรุจนุคันต์	จิณณธรรม
๒.๑๐ นายณรงค์	วงศ์ศา คำ
๒.๑๑ นายกิตติศักดิ์	ปิ่นสร้อย
๒.๑๒ นายชนพัฒน์	นาคยา
๒.๑๓ นางสาวธัญพร	ชมพูนุญ
๒.๑๔ นางสาวกนกพร	จิตา
๒.๑๕ นางสาวสิริรัตน์	ชนะญาติ
๒.๑๖ นางสาวศิวาพร	แสงศิริ
๒.๑๗ นายกิติพันธ์	ติคำ
๒.๑๘ นางสาวฐิติมา	จันทร์หอม
๒.๑๙ นางสาวกมลชนก	พองตระกูล
๒.๒๐ นางสาวอนุสรรา	จันทะสุวรรณ
๒.๒๑ นางสาวภัทรสุดา	จบแล้ว
๒.๒๒ นางสาวธีรดา	ทองศรีนุ่น
๒.๒๓ นางสาวชฎาพร	พรหมเฝ้า
๒.๒๔ นายจอมพล	ทองศรีนุ่น
๒.๒๕ นายสหัสรัฐ	คำขาว
๒.๒๖ นางสาวอุษา	ยาสิทธิ์
๒.๒๗ นายณรัชชัย	แจ้วเจริญกุล
๒.๒๘ นายเจตณวัฒน์	พุดัน
๒.๒๙ นางสาวฐิติมา	लगคูลเสน
๒.๓๐ นางสาวณัฐนิชา	อนันต์ประดิษฐ์
๒.๓๑ นางสาวรวิญญา	เมืองมา
๒.๓๒ นางสาวนุชนารถ	สีบสวน
๒.๓๓ นางสาวทศพร	ศรีหนองบัว
๒.๓๔ นางสาวทิพวัลย์	ธนชัยแก่ง
๒.๓๕ นางสาวภัทราวรรณ	ชั้นฉิ่งค์
๒.๓๖ นางสาวจันทิมา	อุ๋ทอง
๒.๓๗ นางสาวสุทธิพร	ลาภรัตน์ทอง
๒.๓๘ นางสาวกรวิภา	ลาภรัตน์ทอง
๒.๓๙ นายปฏิภาณ	พินอินตะศรี
๒.๔๐ นางสาวอัจฉรา	ต้นกลาง
๒.๔๑ นายคณิศร์	บุรีแก้ว
๒.๔๒ นายมนตรี	วงศ์ใหม่
๒.๔๓ นางสาวปิยวรรณ	เครือสาร

- ๒.๔๔ นางสาวปรีฉัตร ศิริมงคล  
๒.๔๕ นางสาวเจติยา สกุลปิ่น  
๒.๔๖ นางสาวจันทกรานต์ พุกกะมาน

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- ๓.๑ นางอรกานต์ ไชยยา  
๓.๒ นายรุจนยุคินทร์ จินณธรรม  
๓.๓ นางสาวอุษา ยาสิทธิ์  
๓.๔ นางสาวสิริรัตน์ ชนะญาติ  
๓.๕ นายณัฐพงศ์ คำกลม  
๓.๖ นายมนตรี วงศ์ใหม่  
๓.๗ นายรัชฎากรณ์ สิงห์คราช  
๓.๘ นายวุฒิศักดิ์ ชัดิน่า  
๓.๙ นางสาวปิยวรรณ เครือสาร  
๓.๑๐ นายหนึ่งภวิวัฒน์ สุขใส  
๓.๑๑ นายอาทิตย์ คำหล้า  
๓.๑๒ นายเจษฎา หล้าอินเชื้อ  
๓.๑๓ นางธัญญนันท์ เสรีวัฒนาชัย  
๓.๑๔ นางสาวนันทฤดี ฤกษ์นิยม  
๓.๑๕ นางศรีวัน เรือนสืบ  
๓.๑๖ นางสาวอรุณวรรณ รินเชื้อ  
๓.๑๗ นางสาววันวิสา ขวลิตพงไพร  
๓.๑๘ นางสาวศุภัทธา ผลเพิ่ม  
๓.๑๙ นายทินกร วิชัยสิงห์  
๓.๒๐ นายวีระพงษ์ บุญมี  
๓.๒๑ นางสาวเกศวรรณ แปะคำ  
๓.๒๒ นายธนาคม ปินดีะโชติ  
๓.๒๓ นางฉายเพ็ญ เพ็ชรสุข  
๓.๒๔ นางน้ำอ้อย ัญญโกศ  
๓.๒๕ นางสาวจันทกรานต์ พุกกะมาน  
๓.๒๖ นางสาวเจติยา สกุลปิ่น  
๓.๒๗ นางสาวสุชาภัสร์ กุดนอก  
๓.๒๘ นางสมสาย ชัดิน่า  
๓.๒๙ นายวุฒิชัย ควรอักษร  
๓.๓๐ นางสาววันนิดา ทิศอ่อน  
๓.๓๑ นายสนธิชัย สง่าเจริญไพรวัน  
๓.๓๒ นายภาคิน คำสุรินทร์  
๓.๓๓ นายจिरาธิวัฒน์ ไชยข้อฟ้า

๓.๓๔ นายเศรษฐสันต์	จันทมงคล
๓.๓๕ นายอภิรักษ์	อินทารส
๓.๓๖ นายศิวกร	ศรีแก้ว
๓.๓๗ นางศิริกานต์	สารขาว
๓.๓๘ นางสาวพรรณนีย์	ดีวัน
๓.๓๙ นายภัทรดนัย	ศึกษา
๓.๔๐ นางสาวสุดารัตน์	สุขเสาร์
๓.๔๑ นางสาวดวงฤทัย	มะโนคำ
๓.๔๒ นายทองอยู่	ศรีบัวด้อย
๓.๔๓ นายวิษณุ	หงษ์สุวรรณ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับมอบหมาย

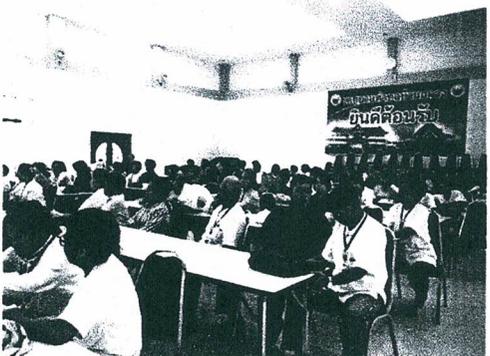
ประกาศ ณ วันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล เศรษฐบุตฺร)  
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ภาคผนวก ข  
ประมวลภาพกิจกรรม

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล  
เทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่





ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



งานด้าน .....

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ”

หน่วยงาน.....

คำชี้แจง

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คณะผู้ประเมินขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบริการของเทศบาล/อบต.และชุมชนต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 - 30 ปี  3) 31 - 40 ปี  
 4) 41 - 50 ปี  5) 51 -60 ปี  6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่ได้ศึกษา  2) ประถมศึกษา  
 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)  4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.  
 5) อนุปริญญา/ปวส.  6) ปริญญาตรี  
 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

- 1) รับราชการ  2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  3) พนักงานบริษัทเอกชน  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกร  6) รับจ้างทั่วไป  
 7) อื่นๆ (ระบุ) .....

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต.จนถึงปัจจุบัน

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



งานด้าน .....

**ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ**

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส					
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์					
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์					
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ					
<b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้					
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง					
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส					
<b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร					
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ					
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ					

**ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

.....

.....

.....

.....

.....

.....



UNIVERSITY OF CALIFORNIA  
LIBRARY  
DIVERSITY AND INCLUSION  
DEPARTMENT OF EDUCATION  
SACRAMENTO, CALIFORNIA