



รายงาน

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

เทศบาลตำบลเวียงพ้าว
อำเภอพ้าว จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-3
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-26
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-31
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-33
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-35
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-39
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-46
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-1
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 งานด้านทะเบียน	4-1
4.2 งานด้านโยธา	4-6
4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-11
4.4 งานด้านสาธารณสุข	4-16
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ	5-3

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียน	4-1
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน	4-3
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน	4-5
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา	4-6
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา	4-8
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา	4-10
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-11
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-15
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข	4-16
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4-18
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข	4-20
ตารางที่ 4.13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว	4-21
ตารางที่ 5.1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	5-2



บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุข โภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

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



1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

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

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

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

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

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

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

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



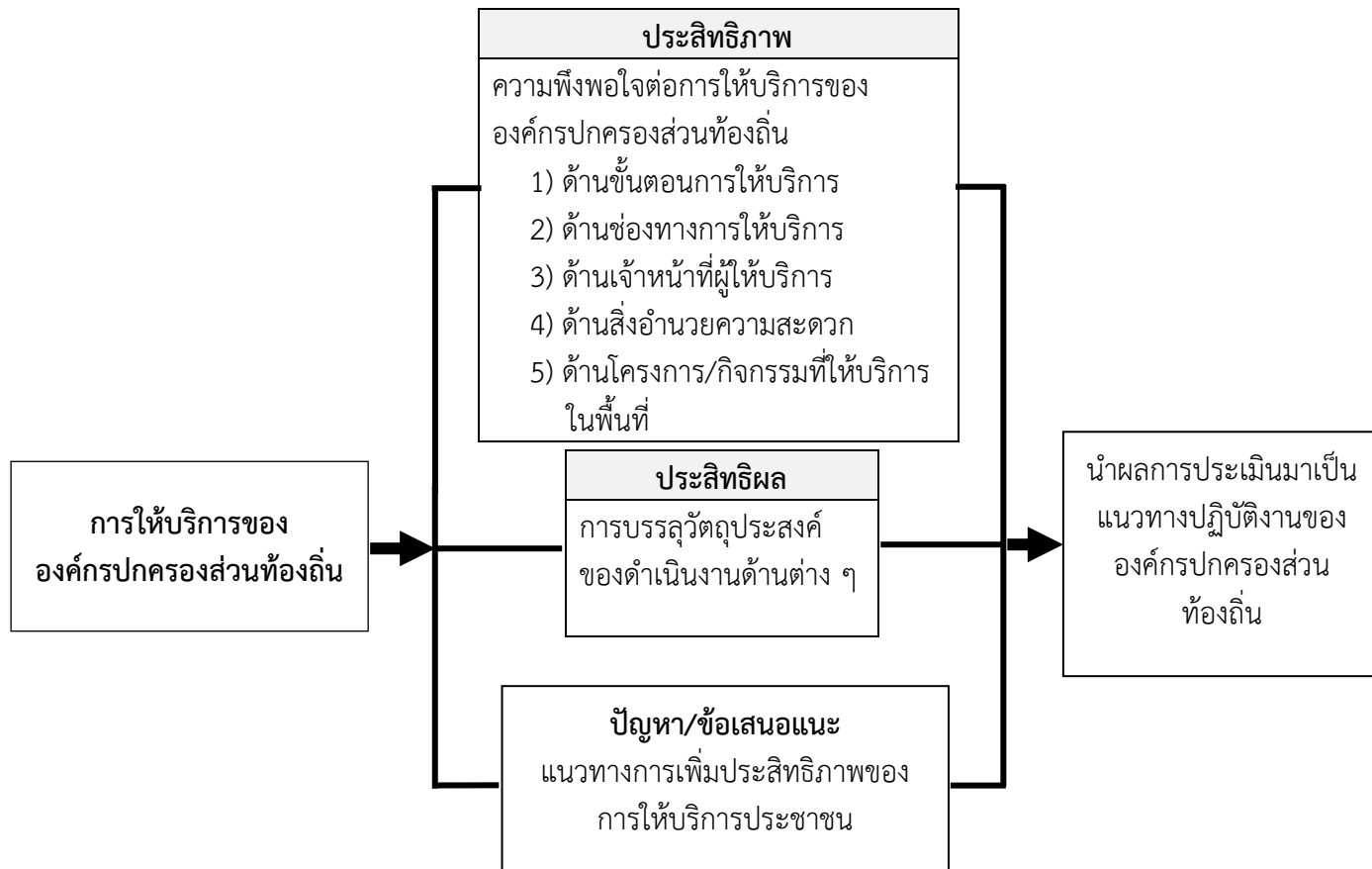
1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้





บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

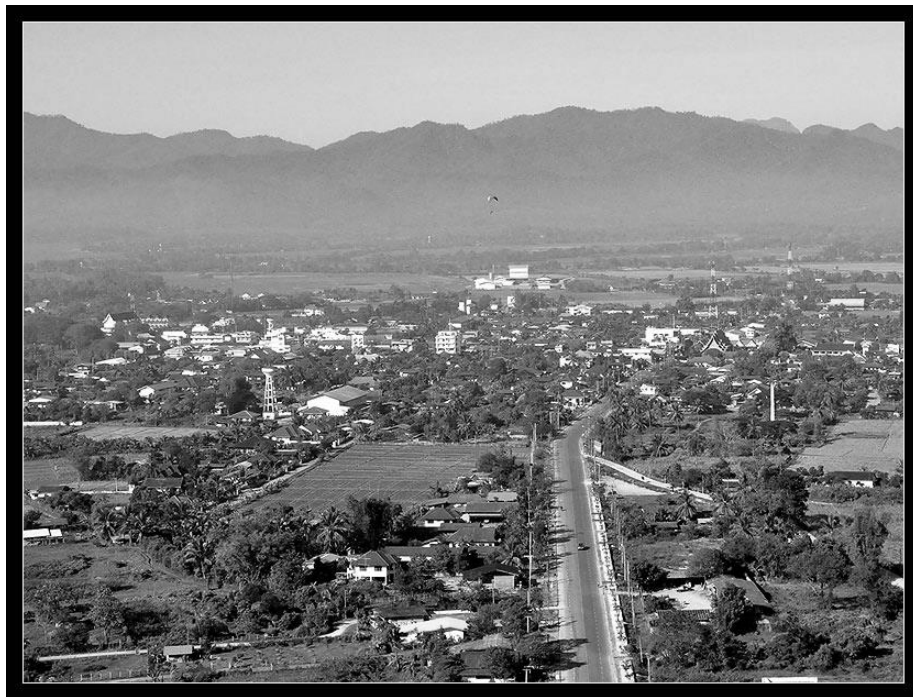
2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

2.1.1) ด้านกายภาพ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเวียงพร้าว เป็นเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542

ต่อมา กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง เข้ากับเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 119 ตอนที่ 20 ก. ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2545 ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เข้ากับเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เนื่องจากมีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป เล่ม 121 ตอนพิเศษ 102 ง วันที่ 15 กันยายน 2547 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป ทำให้มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบประมาณ 12.3 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นศูนย์กลางของอำเภอพร้าวพื้นที่มีศักยภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การลงทุนค้าขาย การเกษตรกรรม และมีความมั่งคั่งทางวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามตามคำขวัญของเทศบาลที่ว่า “ดินแดนพระยาเขื่อนเมือง รุ่งเรืองการเกษตร เขตการค้าชุมชน มากถิ่นแหล่งอารยธรรม น้อมนำบูชาหลวงพ่อดาบส”



อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลสันทราย ตำบลป่าไผ่ อำเภอฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากร่องใจ เขตติดต่อหมู่ที่ 7 ตำบลสันทราย บริเวณพิกัด NB 214440 ไปทางทิศตะวันออก ตามลำเหมืองเข้านาอ้อมสุสาน หมู่ที่ 6 ตำบลเวียง บริเวณพิกัด NB 220436 จดถนนไปวัดพระธาตุกลางใจเมือง ถึงทางแยกไปวัดสันป่าหมื่นไปหมู่ที่ 10 ตำบลป่าไผ่ แยกไปตามลำเหมืองจดถนนป่าไผ่ - แม่กอย ข้ามถนนไปตามลำเหมืองเข้านาจดฝายแม่กอย บริเวณพิกัด NB 236436 รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 3 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อดำบลเชื่อนผาก อำเภอฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากทางเข้าบ้านสหกรณ์แปลงที่ 2 ด้านทิศใต้บริเวณพิกัด NB 215389 ไปทางทิศตะวันตกตามถนนเข้าบ้านสหกรณ์ด้านทิศใต้ ไปบรรจบถนนสายฟ้า - สันทราย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1001) บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 2 ถึง 3 ไปตามทางสาธารณะเข้าสู่สุสานบ้านหม้อ ถึงลำเหมืองเข้านา สิ้นสุดที่ลำน้ำแม่จืด บริเวณพิกัด NB 200391 รวมระยะทางทิศใต้ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลป่าตุม ตำบลเชื่อนผาก อำเภอฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากฝายแม่กอย บริเวณพิกัด NB 236436 ไปทางทิศใต้ตามลำน้ำแม่กอยถึงลำเหมืองสาธารณะประโยชน์ ถึงแยกลำเหมืองแม่ธาตุไปทางทิศใต้จดถนนเข้าบ้านหมู่ที่ 6 ตำบลป่าตุม ไปตามลำเหมืองสาธารณะประโยชน์ตัดผ่านถนนสายฟ้า - เวียงป่าเป้า (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1150) หลักกิโลเมตรที่ 1.5 ตามลำเหมืองสาธารณะ (เหมืองร่องแกง) ไปบรรจบถนนสายฟ้า - สันทราย (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1001 ไปตามถนนสายฟ้า - สันทราย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1001)

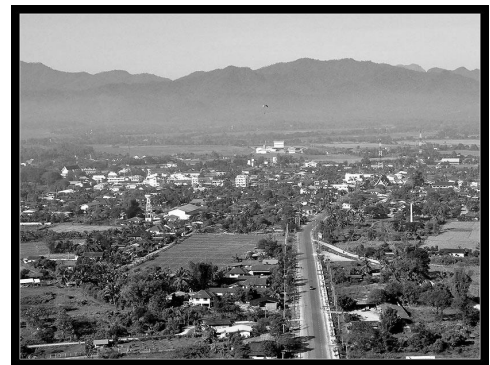


ไปตามถนนสายพร้าว - สันทราย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1001) ถึงปากทางเข้าบ้านป่าต๋ม หมู่ที่ 9 ตำบลป่าต๋ม บริเวณระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 2 -3 ไปตามถนนบ้านป่าต๋มถึงทางแยกบ้านสหกรณ์แปลง 2 ด้านทิศเหนือ ไปตามถนนสหกรณ์หลังโรงบ่มใบยาถึงทางแยกไปตามถนนสาธารณะจดทางสาธารณะ เข้าบ้านสหกรณ์แปลง 2 ด้านทิศใต้ บริเวณพิกัด NB 215389 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออก ประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อตำบลน้ำแพร่ ตำบลบ้านโป่ง อำเภอฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากลำน้ำแม่จืด บริเวณพิกัด NB 200391 ไปทางทิศเหนือตามลำน้ำแม่จืด จุดสุสานบ้านโป่ง หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านโป่ง อำเภอฟ้า ไปตามถนนสายพร้าว - ปิงโค้ง (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1150) ถึงสะพานข้ามลำน้ำแม่โก้น บริเวณร่องไ้บริเวณพิกัด NB 214440 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 2 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตั้งอยู่ใจกลางพื้นที่ราบของอำเภอฟ้า ในเขตพื้นที่ทั้งหมดของตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง มีภูเขาล้อมรอบพื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลในอดีตเคยเป็นที่ตั้งของเมืองโบราณ



ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นลักษณะอากาศแบบมรสุมเขตร้อนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้มีฝนตกชุกในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงประมาณต้นเดือนตุลาคม และจะเริ่มมีอากาศร้อนอบอ้าวตั้งแต่เดือนมีนาคมจนถึงปลายเดือนเมษายน ทั้งนี้ในแต่ละปีลักษณะอากาศอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะอากาศโดยรวมของภูมิภาค

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นดินที่มีลักษณะที่เป็นดินเหนียวและดินร่วนปนทราย สีนํ้าตาลหรือสีน้ำตาลปนเทา ปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกลาง (pH 6.0-7.0) ที่เหมาะสำหรับการทำเกษตร

2.1.2) ด้านการเมืองการปกครอง

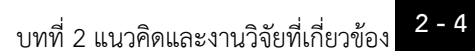
เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตั้งอยู่ในเขตตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง อำเภอฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครองรวม 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตำบลดู่หลวง

1. หมู่ที่ 1 บ้านช่างคำ
2. หมู่ที่ 2 บ้านขามส้มเวยิง
3. หมู่ที่ 3 บ้านป่าเสี้ยว
4. หมู่ที่ 4 บ้านแจ้งกู่เรือง
5. หมู่ที่ 5 บ้านหนองอ้อ
6. หมู่ที่ 6 บ้านแม่กอย

1. หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งหลวง
2. หมู่ที่ 2 บ้านป่าจี้
3. หมู่ที่ 3 บ้านสันมะนะ
4. หมู่ที่ 4 บ้านแมงด
5. หมู่ที่ 5 บ้านหม้อบน
6. หมู่ที่ 6 บ้านหม้อล่าง





การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 3,890 คน มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน 2,826 คน คิดเป็นร้อยละ 72.64 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าวให้ความสำคัญในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาเทศบาล อีกทั้งจำนวนบัตรที่ใช้ จำนวนทั้งสิ้น 2,826 บัตร มีบัตรดี 2,654 บัตร คิดเป็นร้อยละ 93.91 และบัตรเสียมีเพียง 84 บัตร คิดเป็นร้อยละ 2.97 แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งมีความเข้าใจในการลงคะแนนเสียง

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว	รวมทุกเขต	เขต 1	เขต 2
ข้อมูลการใช้สิทธิ			
1. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง			
1.1 ผู้มีสิทธิ	3,890	2,004	1,886
1.2 ผู้มีสิทธิที่มาแสดงตน	2,826	1,453	1,373
2. จำนวนบัตรเลือกตั้ง			
2.1 บัตรที่ได้รับจัดสรร	4,400	2,140	2,260
2.2 บัตรที่ใช้	2,826	1,453	1,373
2.2.1 บัตรดี	2,654	1,351	1,303
2.2.2 บัตรเสีย	84	50	34
2.2.3 บัตรไม่เลือกผู้ใด	88	52	36
2.3 บัตรที่เหลือ	1,574	687	887

การแบ่งเขตเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

เขตเลือกตั้งที่	จำนวนสมาชิก	ท้องที่ที่ประกอบเป็นเขตเลือกตั้ง
1	6	ตำบลเวียง หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6
2	6	ตำบลทุ่งหลวง หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และตำบลเวียง หมู่ที่ 4

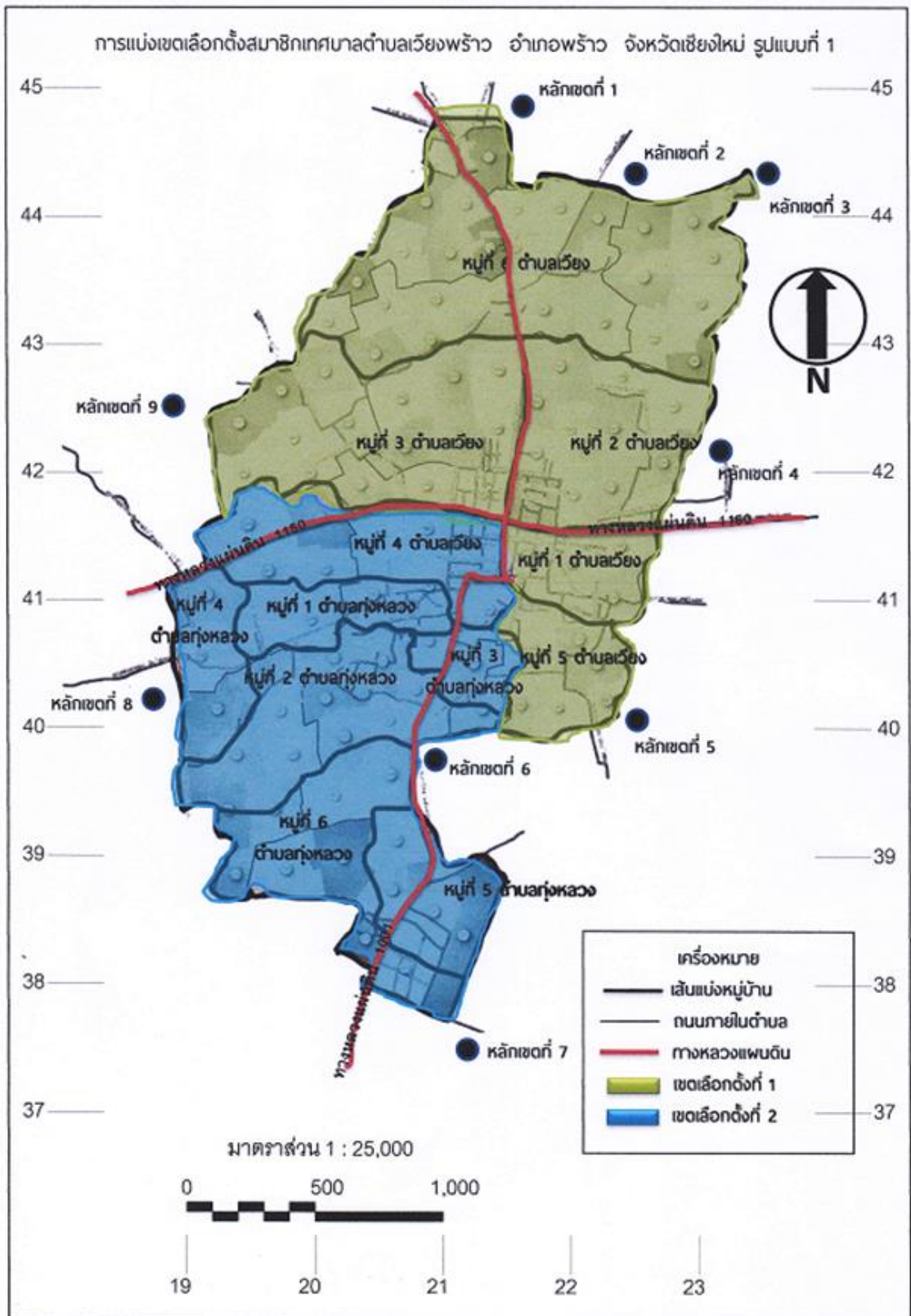


เขตเลือกตั้งที่ 1

ที่	ตำบล	หมู่	จำนวนราษฎร	ทะเบียนบ้านกลาง	หมายเหตุ
1	เวียง	1	668		ข้อดี
2	เวียง	2	518		1. เนื่องจากมีความใกล้เคียงกับรูปแบบเดิม
3	เวียง	3	546		2. ประชาชนมีความคุ้นเคย
4	เวียง	5	336		3. สะดวก เข้าใจง่าย
5	เวียง	6	460		4. การเดินทางสะดวก
รวม			2,528	2,528	

เขตเลือกตั้งที่ 2

ที่	ตำบล	หมู่	จำนวนราษฎร	ทะเบียนบ้านกลาง	หมายเหตุ
1	ทุ่งหลวง	1	361		ข้อดี
2	ทุ่งหลวง	2	494		1. เนื่องจากมีความใกล้เคียงกับรูปแบบเดิม
3	ทุ่งหลวง	3	199		2. ประชาชนมีความคุ้นเคย
4	ทุ่งหลวง	4	150		3. สะดวก เข้าใจง่าย
5	ทุ่งหลวง	5	238		4. การเดินทางสะดวก
6	ทุ่งหลวง	6	194		
7	เวียง	4	738	19	
รวม			2,374	2,393	

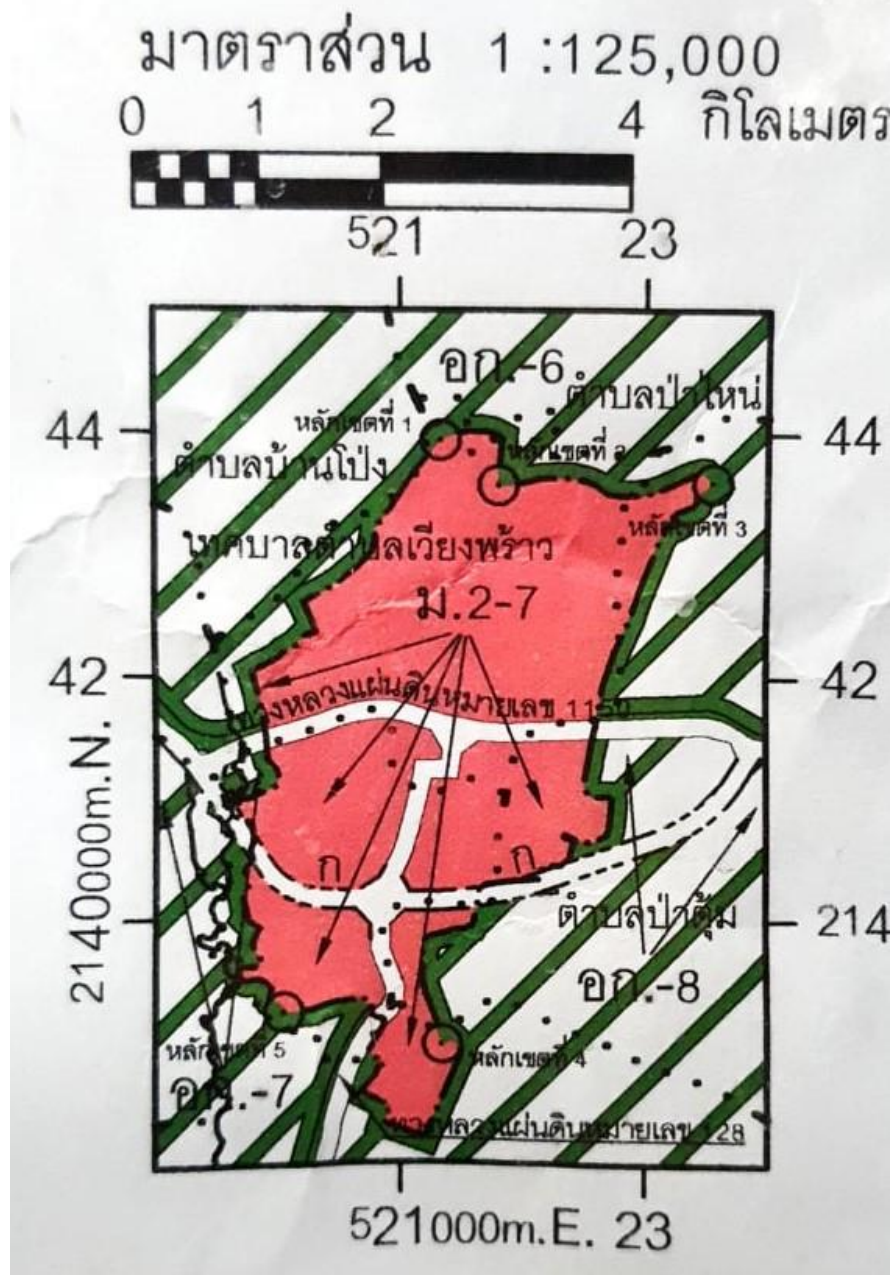




การผังเมืองอำเภอพร้าว

ด้วยแนวคิดระบบผังเมืองและพื้นที่พัฒนาเมืองของจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2577 อำเภอพร้าว ถูกกำหนดให้เป็นเมืองอุตสาหกรรมการแปรรูปสินค้าเกษตร โดยมีบทบาทเป็นเมืองศูนย์กลางการผลิต ภาคการเกษตรกรรมระดับประเทศ การเกษตรคุณภาพสูง และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ การพัฒนาและการใช้ที่ดิน เพื่ออนุรักษ์เกษตรกรรมขั้นดีเพื่อความมั่นคงทางอาหาร

ขยาย 10





2.1.3) ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ในเขตเทศบาลมีจำนวนหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลเต็มพื้นที่ ทั้ง 12 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง จำนวนประชากร 4,777 คน โดยแยกเป็น ชาย 2,211 คน และ หญิง 2,566 คน จำนวนครัวเรือน 2,839 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564)

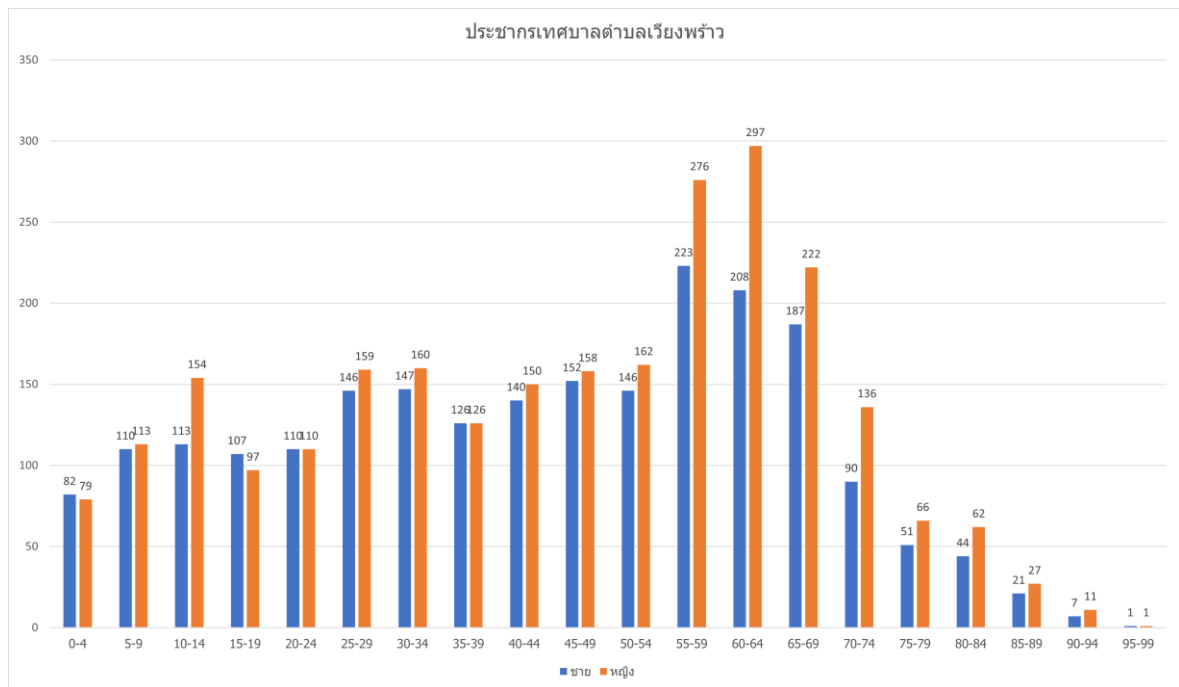
ตารางแสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ (ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564)

ตำบลเวียง

หมู่ที่	ตำบลเวียง					หมายเหตุ
	ชื่อบ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านช่างคำ	495	294	359	653	
2	บ้านขามส้มเวียง	282	217	266	483	
3	บ้านป่าเสี้ยว	305	247	289	536	
4	บ้านแจ่งกู่เรือง	592	322	397	719	
5	บ้านหนองอ้อ	136	161	174	335	
6	บ้านแม่กอย	190	221	225	446	
รวม		2,002	1,473	1,719	3,192	

ตำบลทุ่งหลวง

หมู่ที่	ตำบลทุ่งหลวง					หมายเหตุ
	ชื่อบ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านทุ่งหลวง	243	168	194	362	
2	บ้านป่าจี้	243	216	263	479	
3	บ้านสันมะนะ	102	88	114	202	
4	บ้านแม้งัด	56	77	67	144	
5	บ้านหม้อบน	118	105	109	214	
6	บ้านหม้อล่าง	75	84	100	184	
รวม		837	738	847	1,585	



2.1.4) สภาพทางสังคม

การอยู่ร่วมกันของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งประกอบไปด้วย ตำบลทุ่งหลวง และตำบลเวียง มีความแตกต่างกัน ตำบลทุ่งหลวงเป็นสังคมเกษตรกรรม ส่วนตำบลเวียงเป็นสังคมเมือง การอยู่ร่วมกันและบริหารจัดการ การพัฒนาต้องได้รับฟังความเห็นจากประชาชน จากสถิติจำนวนประชากร จากข้อมูลตำบล TCNAP จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงทั้งสิ้น 2,919 คน ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-69 ปี และมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป จำนวน 802 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 หมายถึงเทศบาลตำบลเวียงพร้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society)

2.1.5) ระบบบริการพื้นฐาน

การสาธารณสุขและสถานพยาบาล

- โรงพยาบาลพร้าว
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทุ่งหลวง
- ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพชุมชน ตำบลเวียง
- สถานพยาบาลเอกชน/คลินิก
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน

จำนวน 4 แห่ง

จำนวน 5 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ
- สถานีดับเพลิง

จำนวน 1 แห่ง

จำนวน 1 แห่ง



- ศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบลเวียงพร้าว	จำนวน 1 แห่ง
- ชรบ. / ตำรวจบ้าน	จำนวน 12 แห่ง
- รถยนต์ช่วยดับเพลิงของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว	จำนวน 1 คัน
- รถเครนกระเช้า	จำนวน 1 คัน
- เรือท้องแบน	จำนวน 1 ลำ
- สมาชิก อปพร.เทศบาลตำบลเวียงพร้าว	จำนวน 41 คน
- ศูนย์กู้ภัยพร้าววังหิน	จำนวน 1 ศูนย์

ศูนย์บริการประชาชน

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด (ศตส.เทศบาลตำบลเวียงพร้าว)
- ศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพชุมชนเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
- การให้บริการยืมใช้ห้องประชุม
- การให้บริการเครื่องมือ อุปกรณ์อื่นๆ
- การให้บริการน้ำสะอาดเพื่อการบริโภคและอุปโภค
- การให้บริการช่วยดับเพลิง
- หน่วยบริการประชาชนเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
- ศูนย์บริการคนพิการเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน

สถานที่บริการทางราชการ รัฐวิสาหกิจ

- ที่ว่าการอำเภอพร้าว
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอพร้าว
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอพร้าว
- สำนักงานปศุสัตว์อำเภอพร้าว
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพร้าว
- สำนักงานวัฒนธรรมอำเภอพร้าว
- ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอพร้าว
- สาธารณสุขอำเภอพร้าว



- สำนักงานสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด
- สำนักงานนิคมการเกษตรพร้าว
- สำนักงานสหกรณ์นิคมพร้าว
- ธนาคารออมสิน สาขาพร้าว
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารกสิกรไทย
- สำนักงานเกษตรอำเภอพร้าว
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพร้าว
- ศูนย์บริการการศึกษาอบรมและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอพร้าว
- สำนักงานสัสดีอำเภอพร้าว
- สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาพร้าว

2.1.6) สภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานทั่วไป

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง มีสถานีขนส่งรถยนต์โดยสารประจำทาง พพร้าว-เชียงใหม่ อยู่ 2 สาย คือ สายเหนือเป็นเส้นทางจากอำเภอพร้าวไปทางอำเภอเชียงดาว แล้วอ้อมเข้าตัวเมืองเชียงใหม่ และ สายใต้จะเดินทางจากจากอำเภอพร้าวไปทางตำบลแม่หอพระ อำเภอแม่แตง ผ่านอำเภอสันทราย เข้าอำเภอเมืองเชียงใหม่ การคมนาคมขนส่งทั้งสองเส้นทางเป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่ขนส่งปัจจัยและสินค้าต่าง ๆ ระหว่างอำเภอพร้าวกับอำเภอพร้าว หรือจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเส้นทางหลักที่นำรายได้และความเจริญมาสู่อำเภอพร้าว สำหรับถนนสายต่าง ๆ ที่ตัดผ่านพื้นที่ในเขตเทศบาล แบ่งได้ 3 ประเภท คือ



1) ถนนสายหลัก มี 2 สาย ได้แก่

- ถนนเขื่อนเพชร เป็นถนนที่ตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาลในแนวเหนือ-ใต้ ผิวจราจรเป็นแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ขนาดกว้าง 8.0 เมตร มีทางเท้าและรางระบายน้ำ คสล. แบบมีฝาปิดด้านบน



- ถนนสายปิงโค้ง-เวียงป่าเป้า ซึ่งตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาล ในแนวตะวันตก-ตะวันออก เป็นถนนลาดยางที่มีขนาดมาตรฐาน ผิวจราจรกว้างประมาณ 8.0 เมตร มีทางเท้าและรางระบายน้ำ ทั้งสองข้างทาง

2) ถนนสายรอบเวียง

ถนนสายรอบเวียงเป็นถนนที่มีลักษณะเป็นถนนวงแหวนล้อมรอบพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- ถนนรอบเวียงด้านเหนือ
- ถนนรอบเวียงด้านตะวันออก
- ถนนรอบเวียงด้านใต้
- ถนนรอบเวียงด้านตะวันตก

3) ถนนซอย

เป็นถนนซอยที่เชื่อมระหว่างถนนสายต่าง ๆ ภายใต้เขตเทศบาล ซึ่งมีจำนวนหลายสาย ส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ มีรางระบายน้ำสองข้างทาง แต่รางระบายน้ำดังกล่าวต้นเขิน จะต้องได้รับการปรับปรุงหรือก่อสร้างใหม่เป็นรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อความมั่นคงแข็งแรง และเพื่อให้สามารถระบายน้ำได้ดี

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลมีการบริการด้านไฟฟ้า ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอพัว ราษฎรมีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,492 หลังคาเรือน และตามถนนสายหลักและถนนซอยต่าง ๆ มีไฟฟ้าสาธารณะติดตั้งให้แสงสว่างในเวลากลางคืนเป็นจุด ๆ แต่ก็ยังมีถนนบางสายที่ไฟฟ้าสาธารณะยังขยายเขตไม่ถึง ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการขยายเขตต่อไป

การประปา

เทศบาลมีการผลิตและการให้บริการด้านการประปาซึ่งเป็นของเทศบาลเอง มีผู้ใช้น้ำประปาอยู่เป็นจำนวน 1,547 ราย มีระบบกรองน้ำ และถังน้ำสูง 2 แห่ง คือ ข้างที่ว่าการอำเภอพัว และที่บริเวณการประปาเทศบาล มีการรับโอนประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง (บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ 1 ต.ทุ่งหลวง, บ้านสันมะนะ หมู่ที่ 3 ต.ทุ่งหลวง, บ้านแม่จัต หมู่ที่ 5 ต.ทุ่งหลวง, บ้านหม้อบน หมู่ที่ 5 และบ้านหม้อล่างหมู่ที่ 6 ต.ทุ่งหลวง) ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยในการผลิตน้ำประปา คือ น้ำประปาไม่ใสเท่าที่ควร เนื่องจากน้ำดิบที่สูบขึ้นมาน้ำขุ่นมีธาตุเหล็กมาก

การโทรคมนาคม

- | | | |
|---------------------------|---|------|
| - ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | 1 | แห่ง |
| - สถานีถ่ายสัญญาณโทรศัพท์ | 3 | แห่ง |



แหล่งน้ำ

- ลำน้ำ ลำห้วย	3	สาย
- ฝายเก็บกักน้ำ	4	สาย
- บ่อน้ำตื้นตามบ้าน	500	แห่ง
- บ่อโยธา	3	แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่แหล่งที่เป็นรายได้และแหล่งทุน แสดงให้เห็นถึงสถานะทางเศรษฐกิจที่เน้น ศูนย์รวมการค้าขาย การทำธุรกรรมทางการเงินในอำเภอพร้าว จากข้อมูลตำบล TCNAP พบว่าประชาชนประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 436 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป/บริการ จำนวน 365 คน อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 281 คน และพบว่าสาเหตุการเกิดภาระหนี้สินของประชาชนเกิดจาก การลงทุนในการทำธุรกิจ จำนวน 182 คน การทำการเกษตร จำนวน 155 คน ค่าใช้จ่ายด้านอาหารจำนวน 138 คน โดยรายได้เฉลี่ยบุคคล 156,310 บาท ต่อปี มีการจัดตั้งแหล่งทุนเพื่อจัดสวัสดิการให้กับประชาชนและเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนจำนวน 61 กลุ่ม เช่น สหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด มีเงินหมุนเวียน จำนวน 445,236,442 บาท กองทุนหมู่บ้าน จำนวน 42,000,000 บาท กองทุนหมู่บ้านป่าจี้ จำนวน 5,214,000 บาท และกองทุนออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขามส้ม จำนวน 1,300,000 บาท เป็นต้น มีหน่วยงานที่เป็นแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนในพื้นที่ จำนวน 11 แห่ง เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น

มีหน่วยธุรกิจการให้บริการที่สำคัญภายในเขตเทศบาล ดังนี้

- บริษัท จันท์ศรี ปตท. จำกัด (ปั้มน้ำมัน ปตท.)
- ปั้มน้ำมัน PT OIL ปั้มน้ำมันบางจากสหกรณ์การเกษตรพร้าวจำกัด
- บริษัทนิมชีเส็ง จำกัด
- ร้านอาหารครัวลานคุณ
- ร้านโลตัส สาขาพร้าว
- ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพร้าว
- บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด
- โรงแรมพร้าวบุติก โฮเต็ล โรงแรมตันประดิษฐ์

นอกจากนี้ ยังมีสถานประกอบการ สถานบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาล เช่น โรงสีข้าว ร้านอาหาร ร้านซ่อมรถ ร้านคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต ร้านขายมือถือ ร้านขายวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ฯลฯ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

จากข้อมูล TCNAP พบว่าประชาชนทั้งสิ้น 2,919 คน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 2,857 คน ศาสนาคริสต์ จำนวน 58 คน ศาสนาอิสลาม จำนวน 2 คน และมีสถานที่สำหรับประกอบศาสนกิจในพื้นที่ดังนี้



ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. พุทธ	2,857	97.94
2. คริสต์	58	1.99
3. อิสลาม	2	0.07

วัด จำนวน 10 แห่ง และ 1 สถานปฏิบัติธรรม

1. วัดบ้านหม้อ 2. วัดป่าจี้
3. วัดทุ่งหลวง 4. อารามแม่จัด
5. วัดหนองอ้อ 6. วัดขามส้อม
7. วัดป่าเสี้ยว 8. วัดกลางเวียง
9. วัดแม่กอย 10. วัดป่าอาจารย์มั่น
- ที่พักปฏิบัติธรรม (วัดป่าเลไลย์)

โบสถ์คริสต์ 4 แห่ง

1. คริสตจักรที่ 1 เวียงพร้าว
2. คริสตจักรสันติธรรม (บ้านหม้อบน)
3. คริสตจักรเอนฟู (บ้านหม้อล่าง)
4. คริสตจักรโปแตสแตนท์ (บ้านใจ)



฼าปนสถาน 6 แห่ง

1. ฼าปนสถานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
2. ฼าปนสถานบ้านหม้อ
3. ฼าปนสถานบ้านป่าจี้
4. ฼าปนสถานบ้านทุ่งหลวง
5. ฼าปนสถานบ้านแม่กอย
6. ฼าปนสถานบ้านใจ

ประเพณี และศิลปวัฒนธรรม

- งานประเพณีสงกรานต์ (ปีใหม่เมือง)
- งานประเพณีลอยกระทง
- งานประเพณีใส่ขันดอกอินทขิล (เสาหลักเมือง) และสืบขาคาเมืองพร้าว
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
- งานประเพณีแข่งกลองหลวง
- งานประเพณีแห่ไม้ค้ำ
- ประเพณีวันสำคัญทางศาสนา
- ประเพณีสรงน้ำพระธาตุ





การศึกษา

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว มีสถานศึกษาที่ให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน และมีแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ คือ

- โรงเรียนบ้านแจ่งกู๋เรือง เปิดสอนตั้งแต่ ป.1-ป.6
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ศูนย์การเรียนรู้เด็กบ้านครูพิน
- โรงเรียนอนุบาลรัตนกาญจน์
- โรงเรียนอนุบาลพรชัย
- โรงเรียนอนุบาลเทียนเล่มน้อย
- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลเวียง
- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลทุ่งหลวง
- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอพร้าว
- ห้องสมุดประชาชนอำเภอพร้าว
- สมาคมวิชาชีพครูอำเภอพร้าว
- ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหมู่บ้าน
- ห้องสมุดร้างใหม่



อีกทั้งยังมีแหล่งเรียนรู้ซึ่งเกิดขึ้นเองในพื้นที่ ได้มีการรวบรวมและคัดแยกหมวดหมู่ ดังนี้

1. ระบบบริหารจัดการท้องถิ่น

แหล่งเรียนรู้ในระบบบริหารจัดการท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. การขับเคลื่อนและการบริหารจัดการตำบล
2. ศูนย์กู้ภัยพร้าววังหิน
3. กองทุนสุขภาพตำบลเวียงพร้าว
4. อปพร.เทศบาลตำบลเวียงพร้าว
5. ระบบน้ำดื่มชุมชน

2. ระบบเกษตรเพื่อสุขภาวะ

แหล่งเรียนรู้ในระบบเกษตรของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง (หมู่บ้านจัดการตนเองบ้านป่าจี้)
2. การปลูกผักสวนครัวปลอดภัย(ป่าเลี้ยว ขามส้ม ป่าจี้ ฯลฯ)
3. การปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ (ทุ่งหลวง)



4. พรวัวกรีนวัลเลย์ (ขามสุ่ม)
5. การทำน้ำหมักมูลสุกรบ้านป่าจี้
6. ศูนย์หมอดินบ้านขามสุ่มเวียง

3. ระบบภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น

แหล่งเรียนรู้ในระบบภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลเวียงพ้าว อำเภอพ้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. ศาลหลักเมืองพ้าวและอนุสรณ์สถานพระยาเชียงใหม่
2. สมุนไพรพื้นบ้าน แม่คำผาง
3. กลุ่มสานจั่วบ้านแม่กอย
4. แหล่งผลิตเครื่องประกอบพิธีล้านนา (สันมะนะ)
5. สภาวัฒนธรรมตำบลเวียง-ทุ่งหลวง
6. การปั้นผางประทีปบ้านป่าเสี้ยว
7. อนุสาวรีย์พระญามังรายและอริยสงฆ์
8. ชมรมวัฒนธรรมไทย
9. ชมรมคนहु่มพระเครื่องเมืองป้าว

4. ระบบเศรษฐกิจชุมชนและการประกอบอาชีพชุมชน

แหล่งเรียนรู้ในระบบเศรษฐกิจชุมชนและการประกอบอาชีพตำบลเวียงพ้าว อำเภอพ้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย แหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. การผลิตแคบหมูบ้านหนองอ้อ
2. การทอผ้าพื้นพ้าวทุ่งหลวง
3. การทอผ้าพื้นพ้าวบ้านป่าจี้
4. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านขามสุ่ม (ดอกไม้จันทน์ น้ำพริก ฯลฯ)
5. ศูนย์เพาะเห็ดบ้านหม้อ
6. การผลิตถั่วเน่าแผ่น
7. ศูนย์ปั้นอิฐมอญบ้านแม่จิด
8. สหกรณ์การเกษตรพ้าว
9. การผลิตไส้วบ้านป่าเสี้ยว
10. การผลิตข้าวนาโยน (ป่าเสี้ยว)
11. การทำน้ำพริก لابบ้านหนองอ้อ
12. การเพาะเลี้ยงกุ้ง
13. การผลิตขนมทองม้วน บ้านสันมะนะ
14. หัตถกรรมเครื่องประดับไม้ไผ่
15. การเพาะถั่วงอกสูตรดั้งเดิม



5. ระบบการเรียนรู้เพื่อเด็กและเยาวชน

แหล่งเรียนรู้ในระบบการเรียนรู้เพื่อเด็กและเยาวชน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย แหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. ศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
3. ศูนย์เรียนรู้ห้องสมุดร่มไหม

6. ระบบทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและพลังงานทดแทน

แหล่งเรียนรู้ในระบบ ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. การจัดการขยะในชุมชนบ้านขามส้ม
2. ศูนย์เรียนรู้พลังงานทดแทนบ้านขามส้ม ไปโอดีเซล
3. ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ปุ๋ยหมัก เทศบาลฯ
4. ศูนย์พลังงานทดแทนบ้านแจ่งกู่เรือ (เตาเผาถ่าน)

7. ระบบการดูแลสุขภาพชุมชน

แหล่งเรียนรู้ในระบบการดูแลสุขภาพชุมชน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย แหล่งเรียนรู้ ดังนี้

1. ศาลาโรคยา
2. โรงเรียนผู้สูงอายุ
3. ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
4. กลุ่มนวดพร้าวรักษ์สุขภาพ
5. ชมรมเต้นแอโรบิกเพื่อสุขภาพเทศบาลฯ
6. ชมรมปั่นจักรยาน สปีดสองล้อพร้าว

สภาพทรัพยากรธรรมชาติ

1) ทรัพยากรน้ำ

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว จะมีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำน้ำแม่สระรวม และลำเหมืองสายเล็ก ๆ ที่ส่งน้ำเข้าพื้นที่เกษตรกรรม

2) ทรัพยากรดิน

ที่ดินส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว จะเป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่เกษตรกรรมโดยส่วนใหญ่ในแต่ละปีจะมีการปลูกข้าวเป็นหลัก จะสามารถปลูกได้เพียงปีละ 1-2 ครั้ง



3) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อมทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว สภาพโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงต้องปรับปรุงด้านทัศนียภาพ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการปรับปรุงสวนสาธารณะ

ปัญหาในด้านการกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานาน เทศบาลมีสถานที่สำหรับกำจัดขยะมูลฝอย แต่ไม่สามารถดำเนินการในพื้นที่ได้ เนื่องจากได้รับการต่อต้านจากมวลชนในท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันก็ยังไม่สามารถหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ถาวรได้

สำหรับระบบการระบายน้ำเสียในเขตเทศบาล กำลังอยู่ในช่วงการก่อสร้างและปรับปรุงรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็กเพื่อให้การระบายน้ำมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาน้ำท่วมขัง ซึ่งยังมีรางระบายน้ำอีกหลายแห่งที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อบำบัดน้ำเสียในเขตเทศบาล

ข้อมูลด้านศักยภาพองค์กร

อัตรากำลัง

- ข้าราชการฝ่ายการเมือง (ฝ่ายบริหาร)

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายนคร ปัญญาทิพย์	นายกเทศมนตรี
2	นางพรพิมล สิริเจริญพร	รองนายกเทศมนตรี
3	นายจิรพงษ์ สุธัมมา	รองนายกเทศมนตรี
4	นายดวงจันทร์ แก้วตา	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
5	นางดรุณี เชนเจริญ	เลขานุการนายกเทศมนตรี

- ข้าราชการฝ่ายการเมือง (ฝ่ายนิติบัญญัติ สภาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว)

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายพัฒนา คงชะรัตน์	ประธานสภาฯ
2	นายจรัส บุญเรือนยา	รองประธานสภาฯ
3	นายบุญเล็ง สมศรี	สมาชิกสภาฯ
4	นายกฤษฎา พรหมพิงค์	สมาชิกสภาฯ
5	นางอำไพ แก้วอิ	สมาชิกสภาฯ



6	นายณรงค์ เชื้อนคำ	สมาชิกสภาฯ
7	นางจันทร์ทา สังข์ศิริ	สมาชิกสภาฯ
8	นางอารีย์ สุนะ	สมาชิกสภาฯ
9	นายบุญเกิด รัตน์	สมาชิกสภาฯ
10	นายนิกร มหายศ	สมาชิกสภาฯ
11	นายสุรเดช หน่อคำ	สมาชิกสภาฯ
12	พันโททองคำ กอกลาง	สมาชิกสภาฯ

- ข้าราชการฝ่ายประจำ

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายอาดิษฐ์ อินทจักร์	รองปลัดเทศบาล

สำนักปลัด

2	นายแสง จันทวงศ์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
3	นายประเทียร พันธ์รักษ์	หัวหน้าฝ่ายปกครอง
4	นางสาวศุภมาส บุญทรง	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
5	นางกรศรี แก้วทิพย์	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
6	จำเริญกิตติพัฒน์ สวะกิจ	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
7	นายธัชชัย กันทะวงศ์	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ
8	สิบเอกจิรเวศน์ หล้าปางค์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
9	นางสาวสุกัญญา มุลธิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
10	นางสาวโคมทอง มณีรัตน์	ครูผู้ดูแลเด็ก
11	นางสาวพิชญา ชะวาเขตต์	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
12	นางสาวเสาวลักษณ์ พุ่มพวง	นิติกรปฏิบัติการ



กองคลัง

13	นางพวงพยอม เทพัญญา	ผู้อำนวยการกองคลัง
14	นางพิมพ์ประภา อินทร์ศรีทอง	หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้
15	นางอลพร โอบอ้อม	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
16	นางสาวจิรวาส อินชัย	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
17	นางลภัสสรดา ปิมแปง	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

กองช่าง

18	นายเมธี ทักษิณ	หัวหน้าฝ่ายการโยธา (รก. ผู้อำนวยการกองช่าง)
19	นายสุรชัย อุทัย	วิศวกรโยธานำงาน

กองสาธารณสุข

20	นายเกรียงไกร ปิมแปง	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
21	นางสาวอินทอร อุทัย	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
22	นายไชยกาญจน์ อุตะมา	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ข้าราชการ/ พนักงานส่วน ท้องถิ่น (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ) (คน)	พนักงานจ้าง (ทั่วไป) (คน)	จ้างเหมา (คน)	หมายเหตุ
22	4	9	40	31	

ผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา

แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎรในเขตเทศบาลฯ ให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อนุรักษ์และฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น แก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม พัฒนาเศรษฐกิจให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีความมั่นคงและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งพัฒนาบริหารงานและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าวในปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ได้ดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมของ



ประชาชนเดินทางไป-มา สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็น แหล่งท่องเที่ยว เศรษฐกิจในภาพรวมมีแนวโน้มดีขึ้น ประชาชนมีความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน โดยพิจารณาจากสถิติข้อมูลทางอาชญากรรม รวมทั้งสถิติข้อมูลจากงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และจัดให้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ทั้งนี้ได้พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ ให้ทันสมัย และให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ เพิ่มทักษะในการ ปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลในปีที่ผ่านมา นั้น ความมุ่งหวังการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังสูง ไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ ซึ่งค่อนข้างจำกัด จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับภารกิจหลักของเทศบาล รวมถึงภารกิจต่าง ๆ ที่ได้รับการ ถ่ายโอน ในขณะที่เดียวกันประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ดังนั้นจึงทำให้การปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาเทศบาลในปีที่ผ่านมาจึงมี ข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น

การประเมินผลของแผนพัฒนาในเชิงคุณภาพ

การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มีการก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซม ถนน รางระบายน้ำให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้สะดวก ปลอดภัยสำหรับผู้สัญจรไปมา และติดตั้งไฟกึ่งให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอในเวลากลางคืน ติดตั้งน้ำดื่ม ชุมชนให้เพียงพอความต้องการของประชาชน มีการดำเนินการขยายเขตประปาหมู่บ้านที่ขาดแคลน น้ำบริโภค อุปโภคอย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงหอกระจายข่าวของหมู่บ้าน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข่าวสารบ้านเมืองเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนควรรู้ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและทันสมัย มีการก่อสร้าง ฝายเก็บกักน้ำ ขุดลอกลำเหมือง ลำน้ำแม่สระรวม เพื่อให้มีน้ำเพียงพอสำหรับการเกษตรกรรม

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

มีการสนับสนุนกลุ่มองค์กรอาชีพ เพื่อพัฒนารายได้กลุ่ม และพัฒนาอาชีพเสริมสำหรับ ราษฎร โดยตั้งงบประมาณฝึกอบรมอาชีพ พัฒนากลุ่ม และรวมกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน ส่งเสริมการจัดถนน คนเดินให้เป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าในชุมชน และเป็นตลาดรองรับสินค้าของกลุ่มอาชีพ กลุ่ม OTOP ซึ่งเป็นการพัฒนาตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่การสร้างมูลค่า เพื่อเป็นการลดปัญหาการว่างงานและ ส่งเสริมรายได้ของราษฎร อีกทั้งมีการจัดตั้งศูนย์สาธิตเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงของเทศบาล ให้ประชาชน ได้ศึกษาเรียนรู้รูปแบบของการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การทำปุ๋ยหมักอินทรีย์ การเลี้ยงสัตว์ การสร้างรายได้จากมูลสัตว์ เป็นต้น

การดำเนินงานด้านสังคม คุณภาพชีวิต และสุขอนามัย

มีการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดการแข่งขันกีฬาในระดับตำบล และกีฬาเยาวชน เพื่อให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห่างไกลจาก ยาเสพติด และสร้างความสามัคคีสมานฉันท์ในตำบล มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนตระหนักถึง พิษภัยยาเสพติด รวมถึงสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานในการดำเนินการด้านการป้องกันยาเสพติด



ได้แก่ จัดการอบรมและสร้างเครือข่ายพลังแผ่นดิน อบรมคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนเยาวชน สนับสนุนการดำเนินงาน ศพส. เทศบาลตำบลเวียงพร้าว มีการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับเด็ก และเยาวชน เพื่อให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญของเด็กและเยาวชน ซึ่งจะเป็นพลังที่สำคัญของท้องถิ่นและของประเทศ โดยสนับสนุนทั้งด้านกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ การแข่งขันกีฬา การฝึกทักษะชีวิตการทำงาน การแสดงกิจกรรมนาฏศิลป์ในงานต่างๆ และสนับสนุนกิจกรรมด้านสังคมและอบรมคุณธรรมจริยธรรมเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสมกับวัย สนับสนุนให้ประชาชนดูแลสุขภาพอนามัยในครอบครัว ชุมชน และตลาดสดแหล่งสำคัญต่างๆ ให้ความสะดวก มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำสม่ำเสมอ มีการดำเนินการโครงการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก โดยการพ่นหมอกควันกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง โดยความร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อสม. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งหลวง โรงพยาบาลพร้าว และสาธารณสุขอำเภอพร้าว และป้องกันโรคต่างๆ มีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน ศูนย์ ศสมช. ทุกหมู่บ้าน และจัดอบรมให้ความรู้แก่ อสม. ประชาชน ด้านความรู้ด้านสาธารณสุขต่างๆ โดยมีกองทุนหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลเวียงพร้าวเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนงานด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ดูแลเรื่องการจัดเก็บขยะในชุมชนอย่างเป็นระบบ มีการเก็บ กวาดขยะ ตามถนน ซอยต่างๆ ในชุมชนทุกวัน ปรับภูมิทัศน์ให้ชุมชนน่าอยู่

การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีการจัดบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการเรียนการสอน อีกทั้งสนับสนุนอาหารเสริมนมและอาหารกลางวันให้กับเด็กในวัยเรียนอย่างทั่วถึง มีการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณจัดงานพิธีกรรมทางศาสนา งานรัฐพิธีและประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น มีการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ทำบุญตักบาตร ปฏิบัติธรรม ฟังเทศน์ โครงการธรรมะพาสุขใจ โครงการจัดตลาดนัดภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีการดำเนินการรณรงค์ให้ราษฎรรักษาความสะอาดในหมู่บ้าน ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ ทำความสะอาดพื้นที่ถนนในหมู่บ้าน ทำให้หมู่บ้านสะอาด น่าอยู่ยิ่งขึ้น มีการส่งเสริมให้ประชาชนคัดแยกขยะ ลดโลกร้อน โดยการงดการเผาขยะ หันมาทำปุ๋ยหมักชีวภาพ เพื่อลดปริมาณขยะจากครัวเรือน มีการปลูกต้นไม้ในชุมชนและริมถนนทางเข้าหมู่บ้าน และถนนเส้นทางหลักเชื่อมต่อตำบลต่างๆ

การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกจ้าง คณะผู้บริหาร และ สมาชิกสภามีความรู้ในด้านการปกครองและด้านกฎหมาย จัดอบรมให้ความรู้กับผู้นำชุมชนทุกกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน และส่งเสริมให้มีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น มีการจัดประชุมประชาคมตำบลสัญจร เพื่อเป็นเวทีให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในกิจการเทศบาล ร้องเรียนร้องทุกข์และรับทราบข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ



การดำเนินงานพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

หลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจาก 2 แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9-11 และยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม สำหรับการกำหนดวิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ยึดวิสัยทัศน์ของกรอบ ยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ในขณะที่การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ของแผนพัฒนาฯ ได้ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579 ที่เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็น กรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปี โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับกรอบเป้าหมาย การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่องค์การระหว่างประเทศกำหนดขึ้น อาทิ การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ที่องค์การสหประชาชาติกำหนดขึ้น เป็นต้น ส่วนแนวทางการ พัฒนา ได้บูรณาการนโยบายหรือประเด็นพัฒนาที่สำคัญของประเด็นการปฏิรูปประเทศ 37 วาระ และ ไทยแลนด์ 4.0 การจัดทำแผนขับเคลื่อน และการติดตามประเมินผล เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ทั้ง จากภาครัฐ เอกชน ประชาชน และภาคการศึกษาในทุกพื้นที่ของประเทศ เป็นกลไกประชารัฐที่ร่วมพลังให้สามารถกำหนดเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา รวมทั้งแผนงานโครงการสำคัญที่ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับภูมิสังคมและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปี

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้เข้าร่วมการทำงานกับสำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ โดยมุ่งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาในพื้นที่ตามหลักวิชาการ นำแนวทางการพัฒนาของในหลวง ร.9 มาปรับใช้ และปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ภายใต้โครงการ “สานพลังภาคีเครือข่าย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน”

การดำเนินการพัฒนาตามนโยบายริเริ่มของท้องถิ่น

นำหลักและแนวคิดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ และนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยยึดแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง และเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง มาเป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดนโยบายของท้องถิ่น โดยมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของเทศบาลตำบล และปัญหา ความต้องการ โครงการพัฒนาที่ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นผ่านเวทีประชาคมท้องถิ่น ซึ่งนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายการพัฒนา ทั้งนี้ กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และแผนการดำเนินงาน นำไปสู่การปฏิบัติตามลำดับเพื่อกำหนดพัฒนาให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ตามแนวทางการพัฒนาตลอดจนประเมินผลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ทุกขั้นตอน ดังนั้นการพัฒนามาตามนโยบายริเริ่มของท้องถิ่น จึงมีแผนแม่บทและแผนดำเนินงานรองรับการนำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน



ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชน

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้มีการจัดประชุมผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เพื่อเป็นการระดมความคิดและกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ดำเนินการตามโครงการจัดเวทีประชาคม โดยทางเทศบาลตำบลเวียงพร้าวได้ออกประชุมประชาคมหมู่บ้านทั้ง 12 หมู่บ้าน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมประเด็นปัญหา สาเหตุของปัญหาและความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความมั่นคงและความสงบ เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการ และความต้องการของประชาชนในด้านอื่นๆ เมื่อได้ดำเนินการประชุมประชาคมครบทั้ง 12 หมู่บ้านแล้ว จึงจัดประชุมประชาคมในระดับตำบลเพื่อรวบรวมปัญหาความต้องการในภาพรวมของตำบลอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงได้จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบล เพื่อหารือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นการต่อยอดจากการประชุมประชาคมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยเป็นการวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา ภายใต้ 5 ยุทธศาสตร์ของนโยบายการพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมความคิดเห็นของสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา โดยใช้ข้อมูลตำบล (TCNAP) การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณาแบบเร่งด่วน (RECAP) และเครื่องมือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประชุม นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา จากการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการและกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการใน 3-5 ปีข้างหน้า และในแต่ละปีของการพัฒนา จากผลการประชุมประชาคมที่ผ่านมา นำมาสรุปปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข ความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาตำบล ได้ดำเนินการจัดทำประชาคมเพื่อจัดทำแผนบูรณาการชุมชนระดับตำบล ที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้หลัก SWOT Analysis และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา มีเกณฑ์ที่จะใช้สำหรับการจัดลำดับความสำคัญ ปริมาณปัญหา ขนาดของกลุ่มคนที่ได้รับประโยชน์ ความร้ายแรงและความเร่งด่วน สามารถสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัดของแต่ละด้านของการพัฒนา

แต่อย่างไรก็ตามคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงพร้าว มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะพัฒนาเทศบาล ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด และเครื่องมือ เครื่องใช้ บุคลากรของเทศบาลที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาเทศบาลตำบลเวียงพร้าวให้เจริญก้าวหน้าและมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป



2.2 แนวคิดการประเมิน

2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่า หรือราคาเท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่าหรือผล ความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลายฉบับแปล ความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำ ให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ้างใน กัมปนาท วิจิตรศรีกมล, 2564)

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

Evaluation หรือ การประเมิน หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็น ปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ ที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และ เมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือ สิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล

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

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

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

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

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

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



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

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนใน กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมิน ตามรายชื่อนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ สิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อย หรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ใน ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุด การดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิด การประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ พรวิธ มีอยู่ว่าการประเมินเป็นการกระบวนการจัดการข้อมูล อย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัย การตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการ



หรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในข้อนี้ โพรวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวิสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

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

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

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

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



(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อน เท่ากับของโปรวิส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณาไปถึงความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

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

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

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า



6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's concept of Evaluation) (Alkin, 1996 :

อ้างในเยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45 - 47)

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

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซีของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

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

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

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่



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

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

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

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

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเติร์ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

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

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

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

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความ



ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2 สารสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

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

4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้วจะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสารสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความพึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ



2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

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

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

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

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

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดี



ต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ขึ้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่บอกความต้องการแก่ท่าน
- 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 และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากร และ บริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

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

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

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน



(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

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

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

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม



วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

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

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการ ให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมอง ความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของ งานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์ (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรี ของผู้รับบริการ

การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของ ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศน์ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัณนุกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้ จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ



- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและการให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
- 8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องผู้รับบริการจากอันตราย ความเสี่ยง และเคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- 9) ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ
- 10) การสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเร่ และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างใจเพราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

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

ผลดีต่อผู้อื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคน มีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

- 1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย
- 2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงิน เช่น จากเดิมที่ต้องจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ



3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบ จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการตำหนิ หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจ เป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร ที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด ระเบียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”



3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยเมตตริจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยเมตตริจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

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

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

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กร และภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547, หน้า 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจ



ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

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

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย



2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น และให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพื่งเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต



มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

2.6.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ

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

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งรัตน เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9 - 11)

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาล ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดที่มีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

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

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

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

จังหวัดที่มีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน



นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการ ด้านการ บริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับ การร้องขอ

(2) เทศบาล

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

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้

(1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

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

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่



มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 48 รัฐธรรมนูญอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
- (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
- (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณี เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกัน ไม่เกิน 5 คน

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

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

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้



คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

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

(4) กรุงเทพมหานคร

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

- (1) สภากรุงเทพมหานคร
- (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือก จากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ



ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนัดเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้ทำงานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and Manager Form เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

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

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

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

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะ



โครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัด ในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรงค์ แจ่มอัน, หน้า 13-15)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการจ่ายออกไปจริงเป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะไม่มีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึง ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการเช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจนและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม

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



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

2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศหรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ใน การคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่งคือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ



เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.30) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

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

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอก และภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคาร และความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และ รับผิดชอบเข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

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

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้า



จะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ ,2535) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านทะเบียน หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านทะเบียน ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านโยธา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านโยธา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 17 ราย

3.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

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

3.2 วิธีการดำเนินการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

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



รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
06	งานด้านการศึกษา	- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	- การบริการรับ-ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ - กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุ - สาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการ - ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการ - ประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยະมุลฝอย การขออนุญาตต่าง ๆ)
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื่อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือน - ยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส - ผู้ป่วยเรื้อรัง



รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
10	งานด้านสาธารณสุข	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน - สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง เป็นต้น - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.01 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	90.01 – 95.00	ได้คะแนน 9
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	85.01 – 90.00	ได้คะแนน 8
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	80.01 – 85.00	ได้คะแนน 7
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	75.01 – 80.00	ได้คะแนน 6
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	70.01 – 75.00	ได้คะแนน 5



ระดับความพึงพอใจร้อยละ	65.01 – 70.00	ได้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	60.01 – 65.00	ได้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	55.01 – 60.00	ได้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	50.00 – 55.00	ได้คะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50.00	ได้คะแนน 0

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านทะเบียน
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2565 ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	41	41.00
2) หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.00
2) 20 - 30 ปี	18	18.00
3) 31 - 40 ปี	35	35.00
4) 41 - 50 ปี	23	23.00
5) 51 - 60 ปี	14	14.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	5.00
รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	15	15.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	18	18.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	42	42.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	17	17.00
6) ปริญญาตรี	6	6.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
2) รับราชการ	4	4.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	13	13.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
6) เกษตรกร	35	35.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	9	9.00
9) รับจ้างทั่วไป	9	9.00
10) อื่นๆ	-	-
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	6	6.00
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	92	92.00
รวม	100	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.75	0.444	95.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.657	94.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.65	0.489	93.00	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	0.598	92.00	9
โดยภาพรวม	4.68	0.547	93.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.550	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.35	0.813	87.00	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.55	0.686	91.00	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.571	94.00	9
โดยภาพรวม	4.59	0.655	91.80	9



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.75	0.444	95.00	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.80	0.410	96.00	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.70	0.571	94.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.75	0.444	95.00	9
โดยภาพรวม	4.75	0.467	95.00	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.55	0.759	91.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.60	0.598	92.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.65	0.587	93.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.571	94.00	9
โดยภาพรวม	4.63	0.629	92.60	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.60	0.681	92.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.75	0.550	95.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.65	0.671	93.00	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.60	0.821	92.00	9
โดยภาพรวม	4.65	0.681	93.00	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.547	93.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59	0.655	91.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.467	95.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.629	92.60	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.681	93.00	9
รวม	4.66	0.596	93.20	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

สำรวจและประเมินผลหลังการให้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of Customer : VOC) เพื่อนำผลมาพัฒนาระบบงาน และคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ/ข้อปรึกษา ได้ครบถ้วน



4.2 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 17 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.94 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.29 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.41 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.41 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 94.12 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	8	47.06
2) หญิง	9	52.94
รวม	17	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	1	5.88
2) 20 - 30 ปี	3	17.65
3) 31 - 40 ปี	3	17.65
4) 41 - 50 ปี	6	35.29
5) 51 - 60 ปี	4	23.53
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	17	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	2	11.76
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	-	-
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	3	17.65
5) อนุปริญญา/ปวส.	5	29.41
6) ปริญญาตรี	4	23.53
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	17.65
รวม	17	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	3	17.65
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	29.41
6) เกษตรกร	4	23.53
7) ข้าราชการเกษียณ	1	5.88
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	-	-
9) รับจ้างทั่วไป	4	23.53
10) อื่นๆ	-	-
รวม	17	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	1	5.88
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	16	94.12
รวม	17	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4.5)



ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.70	0.541	94.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.506	93.80	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.68	0.548	93.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.73	0.446	94.60	9
โดยภาพรวม	4.70	0.510	94.00	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.64	0.628	92.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.62	0.582	92.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.60	0.636	92.00	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.68	0.548	93.60	9
โดยภาพรวม	4.64	0.599	92.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.71	0.574	94.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.73	0.548	94.60	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.68	0.618	93.60	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.74	0.485	94.80	9
โดยภาพรวม	4.72	0.556	94.40	9



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.66	0.623	93.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.68	0.584	93.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.70	0.577	94.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.75	0.520	95.00	9
โดยภาพรวม	4.70	0.576	94.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.70	0.541	94.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.71	0.498	94.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.67	0.570	93.40	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.77	0.446	95.40	10
โดยภาพรวม	4.71	0.514	94.20	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.6)



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.510	94.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.599	92.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.556	94.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.576	94.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.71	0.514	94.20	9
รวม	4.69	0.551	93.80	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

ในภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและภาระงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหน้างานจนถึงการก่อสร้างแล้วเสร็จ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน



4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาสคิดเป็นร้อยละ 82.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	38	38.00
2) หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	2	2.00
4) 41 – 50 ปี	-	-
5) 51 – 60 ปี	2	2.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	96	96.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	4	4.00
2) ประถมศึกษา	85	85.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	7	7.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	2	2.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	-	-



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	3.00
6) เกษตรกร	10	10.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	82	82.00
9) รับจ้างทั่วไป	5	5.00
10) อื่นๆ	-	-
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	100	100.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.8)



ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.60	0.498	92.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.466	94.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.63	0.490	92.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.67	0.479	93.40	9
โดยภาพรวม	4.65	0.483	93.00	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.60	0.498	92.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.63	0.490	92.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.70	0.466	94.00	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.67	0.479	93.40	9
โดยภาพรวม	4.65	0.483	93.00	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.77	0.430	95.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.80	0.407	96.00	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.77	0.430	95.40	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	0.450	94.60	9
โดยภาพรวม	4.77	0.429	95.40	10



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.70	0.466	94.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.73	0.450	94.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.67	0.479	93.40	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.466	94.00	9
โดยภาพรวม	4.70	0.465	94.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.70	0.466	94.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.77	0.430	95.40	10
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.70	0.466	94.00	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.73	0.450	94.60	9
โดยภาพรวม	4.73	0.453	94.60	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการจำนวนเท่ากัน ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.483	93.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	0.483	93.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.429	95.40	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.465	94.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.73	0.453	94.60	9
รวม	4.70	0.463	94.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการเรียนรู้และเตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อลดภาระและค่าใช้จ่ายในอนาคตของครอบครัวและประเทศชาติต่อไป



4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 76.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	35	35.00
2) หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	16	16.00
3) 31 – 40 ปี	32	32.00
4) 41 – 50 ปี	35	35.00
5) 51 – 60 ปี	13	13.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	10	10.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	30	30.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	39	39.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	16	16.00
6) ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	4	4.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	76	76.00
6) เกษตรกร	10	10.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	5	5.00
9) รับจ้างทั่วไป	5	5.00
10) อื่นๆ	-	-
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	5	5.00
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	3	3.00
5) มากกว่า 20 ปี	91	91.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.72	0.513	94.40	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.439	95.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.61	0.645	92.20	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.69	0.525	93.80	9
โดยภาพรวม	4.69	0.531	93.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.500	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.69	0.577	93.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.67	0.586	93.40	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.72	0.566	94.40	9
โดยภาพรวม	4.71	0.557	94.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.78	0.422	95.60	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.67	0.586	93.40	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.75	0.554	95.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.72	0.513	94.40	9
โดยภาพรวม	4.73	0.519	94.60	9



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.75	0.439	95.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.72	0.454	94.40	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.75	0.439	95.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.69	0.467	93.80	9
โดยภาพรวม	4.73	0.450	94.60	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.72	0.454	94.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.67	0.535	93.40	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.69	0.467	93.80	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.78	0.422	95.60	10
โดยภาพรวม	4.72	0.470	94.40	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุขมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.531	93.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.71	0.557	94.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.519	94.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.450	94.60	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.72	0.470	94.40	9
รวม	4.72	0.505	94.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

-ไม่มี-



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา งานด้านทะเบียน ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1) งานด้านทะเบียน	4.66	0.596	93.20	9
2) งานด้านโยธา	4.69	0.551	93.80	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.463	94.00	9
4) งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.505	94.40	9
รวม	4.69	0.529	93.80	9



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านทะเบียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา งานด้านทะเบียน ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านทะเบียน				งานด้านโยธา				งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม				งานด้านสาธารณสุข				ภาพรวม			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอน การให้บริการ	4.68	0.547	93.60	9	4.70	0.510	94.00	9	4.65	0.483	93.00	9	4.69	0.531	93.80	9	4.68	0.518	93.60	9
2.ช่องทาง การให้บริการ	4.59	0.655	91.80	9	4.64	0.599	92.80	9	4.65	0.483	93.00	9	4.71	0.557	94.20	9	4.65	0.574	93.00	9
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.75	0.467	95.00	9	4.72	0.556	94.40	9	4.77	0.429	95.40	10	4.73	0.519	94.60	9	4.74	0.493	94.80	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.629	92.60	9	4.70	0.576	94.00	9	4.70	0.465	94.00	9	4.73	0.450	94.60	9	4.69	0.530	93.80	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.65	0.681	93.00	9	4.71	0.514	94.20	9	4.73	0.453	94.60	9	4.72	0.470	94.40	9	4.70	0.530	94.00	9
รวม	4.66	0.596	93.20	9	4.69	0.551	93.80	9	4.70	0.463	94.00	9	4.72	0.505	94.40	9	4.69	0.529	93.80	9



5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 งานด้านทะเบียน

สำรวจและประเมินผลหลังการให้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of Customer : VOC) เพื่อนำผลมาพัฒนาระบบงาน และคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ/ข้อปรึกษา ได้ครบถ้วน

5.2.2 งานด้านโยธา

ในภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและภาระงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหน้างาน จนถึงการก่อสร้างแล้วเสร็จ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการเรียนรู้และเตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อลดภาระและค่าใช้จ่ายในอนาคตของครอบครัวและประเทศชาติต่อไป

5.2.4 งานด้านสาธารณสุข

-ไม่มี-

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในยุค 4.0 จะต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างและมีความเชื่อมโยงกัน โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ควรมุ่งสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ปัญหา และความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ โดยเป็นนวัตกรรมในเชิงบริหารจัดการ การจัดการบริการสาธารณะ และแสวงหาความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. มีการบูรณาการ การทำงานร่วมกับ อปท. หรือหน่วยงานอื่น เพื่อตอบสนองความคุ้มค่าตามหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น

3. สนับสนุน ส่งเสริม มุ่งเน้นการบริการเชิงรุกเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อาทิเช่น โครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลจัดให้บริการของศูนย์บริการร่วม (OSS) การขยายเวลาให้บริการ การจัดชุดบริการเคลื่อนที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม



4. สนับสนุนส่งเสริมการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้กลไกในระดับท้องถิ่น อาทิเช่น การส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ สร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการการกำกับดูแล และส่งเสริมการตลาดที่มีสมรรถนะสูงและเครื่องมือที่จะเป็นเข็มทิศในการบริหารจัดการงานของเทศบาลให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

5. เทศบาลควรให้ความสำคัญและยึดมั่นตามหลักการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีการส่งเสริมการจัดทำประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ตอบสนองต่อประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ และเทศบาลสามารถจัดดำเนินโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ตามแผนฯ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

6. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะแก่บุคลากรในองค์กรที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ ทั้งในรูปแบบการ Reskill และ Upskill เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการมุ่งเน้นในการสร้างจิตบริการ (Service mind) ที่ดีแก่บุคลากร เพราะงานของเทศบาลโดยส่วนใหญ่เป็นงานการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความเป็นมิตรและความประทับใจแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารของผู้บริหารเทศบาลและการได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน ทำให้โครงการต่าง ๆ ราบรื่นและสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

บรรณานุกรม

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

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

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

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

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

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



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