



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เทศบาลตำบลยุหว่า
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2563

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุขได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลยุหว่า 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 | 1-2 |
| 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 1-3 |
| 1.6 กรอบแนวคิด | 1-4 |
| บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 2-1 |
| 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลยุหว่า | 2-1 |
| 2.2 แนวคิดการประเมิน | 2-4 |
| 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ | 2-9 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ | 2-10 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน | 2-14 |
| 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น | 2-17 |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 2-23 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ | 3-1 |
| 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก | 3-1 |
| 3.2 วิธีการดำเนินการ | 3-2 |
| 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล | 3-2 |
| 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 3-4 |
| 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล | 3-4 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 4-1 |
| 4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4-1 |
| 4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4-6 |
| 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี | 4-10 |
| 4.4 งานด้านสาธารณสุข | 4-15 |
| บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ | 5-1 |
| 5.1 สรุปผล | 5-1 |
| 5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ | 5-3 |

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|---------------|---|------|
| ตารางที่ 3.1 | รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน | 3-2 |
| ตารางที่ 4.1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 4-1 |
| ตารางที่ 4.2 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4-3 |
| ตารางที่ 4.3 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4-5 |
| ตารางที่ 4.4 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 4-6 |
| ตารางที่ 4.5 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย | 4-8 |
| ตารางที่ 4.6 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4-9 |
| ตารางที่ 4.7 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 4-10 |
| ตารางที่ 4.8 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี | 4-12 |
| ตารางที่ 4.9 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี | 4-14 |
| ตารางที่ 4.10 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 4-15 |
| ตารางที่ 4.11 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 4-17 |
| ตารางที่ 4.12 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข | 4-18 |
| ตารางที่ 4.13 | สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลยี่หว้า | 4-19 |
| ตารางที่ 5.1 | ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลยี่หว้า | 5-2 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจกได้นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

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

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563)

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 **ประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีขั้นตอนการบริการสะดวก และรวดเร็ว มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสาร ประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook Line และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

4) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การ บริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้ มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และมีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

1.4.2 **แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ** หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

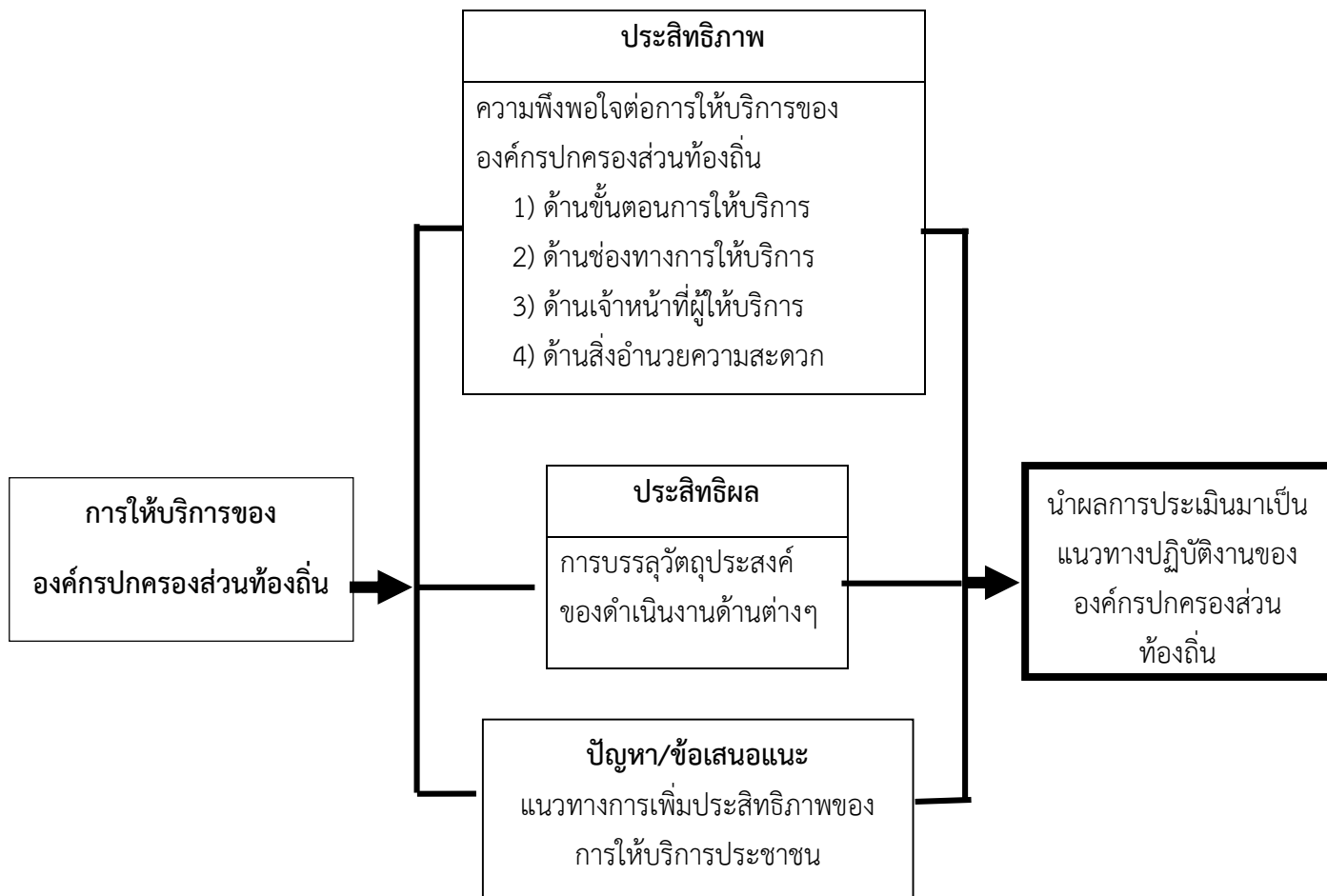
1.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลยุหว่า
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลยุหว่า

2.1.1) ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลยุหว่า ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 299 หมู่ที่ 9 บ้านต้นผึ้ง ตำบลยุหว่า อยู่บริเวณกลาง อ่างเก็บน้ำหนองสระเรียม ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง ประมาณ 3 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 18.96 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขต ดังนี้

| | | |
|-------------|-----------|-------------------------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | ตำบลสันกลาง และตำบลน้ำบ่อหลวง |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | ตำบลบ้านกลาง |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลมะขามหลวง และตำบลทุ่งต้อม |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | ตำบลบ้านแม่ |

ลักษณะภูมิประเทศ โดยทั่วไปตำบลยุหว่าเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ไม่มีเขตป่าสงวนแห่งชาติหรือภูเขา เป็นพื้นที่ราบทั้งหมด

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นลักษณะร้อนชื้น แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ลักษณะของดิน มีลักษณะเป็นดินเหนียวและดินร่วนปนทราย

2.1.2) ด้านการปกครอง

เขตการปกครอง เทศบาลตำบลยุหว่า มีจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลยุหว่า ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน ดังนี้

| | | | |
|-----------|-------------------|------------|----------------------------|
| หมู่ที่ 1 | บ้านสันป่าตองหลวง | หมู่ที่ 8 | บ้านร้อง |
| หมู่ที่ 2 | บ้านกลาง | หมู่ที่ 9 | บ้านต้นผึ้ง |
| หมู่ที่ 3 | บ้านหนองหวาย | หมู่ที่ 11 | บ้านศาลา |
| หมู่ที่ 4 | บ้านกิวแลหลวง | หมู่ที่ 12 | บ้านดอนตัน |
| หมู่ที่ 5 | บ้านอูเม็ง | หมู่ที่ 13 | บ้านหนองพันเงิน |
| หมู่ที่ 6 | บ้านหนองปิ้ง | หมู่ที่ 14 | บ้านสันป่าตองใต้ - มะจำโรง |
| หมู่ที่ 7 | บ้านใหม่ม่วงก้อน | หมู่ที่ 15 | บ้านหนองสะเรียม |

2.1.3) ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี) และคาดการณ์ในอนาคต

| ลำดับ ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | จำนวนประชากร (คน) | | | | | | | | |
|-----------------|-------------------|---------|-------------------|-------|--------|--------------|-------|--------|--------------|-------|--------|
| | | | ปี พ.ศ. 2559 | | | ปี พ.ศ. 2560 | | | ปี พ.ศ. 2561 | | |
| | | | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | บ้านสันป่าตองหลวง | 1 | 231 | 263 | 494 | 232 | 267 | 499 | 229 | 268 | 497 |
| 2 | บ้านกลาง | 2 | 486 | 604 | 1,090 | 484 | 603 | 1,087 | 488 | 607 | 1,095 |
| 3 | บ้านหนองหวาย | 3 | 255 | 305 | 560 | 255 | 303 | 558 | 249 | 300 | 549 |
| 4 | บ้านกิวแลหลวง | 4 | 626 | 710 | 1,336 | 613 | 712 | 1,325 | 616 | 708 | 1,324 |
| 5 | บ้านอูเม็ง | 5 | 513 | 496 | 1,009 | 508 | 489 | 997 | 502 | 492 | 994 |
| 6 | บ้านหนองปิ้ง | 6 | 472 | 529 | 1,001 | 472 | 530 | 1,002 | 482 | 534 | 1,016 |
| 7 | บ้านใหม่ม่วงก้อน | 7 | 436 | 467 | 903 | 429 | 462 | 891 | 425 | 460 | 885 |
| 8 | บ้านร้อง | 8 | 228 | 255 | 483 | 236 | 252 | 488 | 236 | 256 | 492 |
| 9 | บ้านต้นผึ้ง | 9 | 216 | 253 | 469 | 221 | 255 | 476 | 222 | 260 | 482 |
| 10 | บ้านศาลา | 11 | 395 | 463 | 858 | 389 | 456 | 845 | 387 | 464 | 851 |
| 11 | บ้านดอนตัน | 12 | 262 | 270 | 532 | 267 | 269 | 536 | 262 | 266 | 528 |
| 12 | บ้านหนองพันเงิน | 13 | 152 | 139 | 291 | 156 | 142 | 298 | 154 | 139 | 293 |
| 13 | บ้านสันป่าตองใต้ | 14 | 121 | 159 | 280 | 124 | 157 | 281 | 124 | 158 | 282 |
| 14 | บ้านหนองสะเรียม | 15 | 248 | 292 | 540 | 272 | 315 | 587 | 293 | 329 | 622 |
| ทะเบียนบ้านกลาง | | | 345 | 297 | 642 | 370 | 307 | 677 | 364 | 312 | 676 |
| รวม | | | 4,986 | 5,502 | 10,488 | 5,028 | 5,519 | 10,547 | 5,033 | 5,553 | 10,586 |

2.1.4) ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม เส้นทางคมนาคมภายในเขตเทศบาลตำบลยี่หว้า ส่วนใหญ่จะมีความสะดวก สภาพถนนเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ติก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และมีบางเส้นทางที่มีสภาพเป็นถนนลูกรัง ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

2) การไฟฟ้าตำบลยี่หว้าสามารถให้บริการไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน - แห่ง

3) การประปา

- มีระบบประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน จำนวน 14 แห่ง

4) โทรศัพท์

- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ จำนวน - แห่ง

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน - แห่ง

2.1.4) ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

- ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลยี่หว้า มีอาชีพหลักในด้านการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำสวน โดยมีพื้นที่ปลูกพืช ดังนี้

| | | | |
|------------------|-------|-------|-----|
| - ปลูกข้าว | จำนวน | 2,912 | ไร่ |
| - ปลูกลำไย | จำนวน | 2,503 | ไร่ |
| - ปลูกถั่วเหลือง | จำนวน | 411 | ไร่ |
| - ปลูกมะม่วง | จำนวน | 282 | ไร่ |
| - ปลูกพืชผัก | จำนวน | 49 | ไร่ |

การประมง

- เลี้ยงปลาในบ่อดิน/ซีเมนต์
- เลี้ยงกบในบ่อบ่อดิน/ซีเมนต์

การปศุสัตว์ ประชาชนมีการประกอบอาชีพเกี่ยวกับปศุสัตว์ ดังนี้

- เลี้ยงโคนม/โคขุน - เลี้ยงไก่ไข่และและไก่เนื้อ
- เลี้ยงสุกร - เลี้ยงสุนัข

การบริการ

| | | |
|-----------------------|---|------|
| 1) ตลาดสด /ตลาดนัด | 3 | แห่ง |
| 2) โรงแรม (ขนาดเล็ก) | 5 | แห่ง |
| 3) ปั้มน้ำมัน และแก๊ส | 3 | แห่ง |

การท่องเที่ยว เทศบาลตำบลยี่หว้า มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

| | |
|---------------------|------------------------|
| 1) วัดป่าเจริญธรรม | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 15 |
| 2) วัดหนองพันเงิน | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 13 |
| 3) ตลาดนัดทุ่งฟ้าบด | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 15 |

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีครบถ้วนเก็บ รวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2) รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนใน กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมิน ตามรายชื่อนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตามนั้น ส่งผลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ สิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนิน โครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการ ประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้นจึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไป ที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ พรอวิส มุ่งอยู่ว่าการประเมินเป็นการกระบวนการจัดการข้อมูลอย่าง ต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัย การตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการ หรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ พรอวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในข้อนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของ โพรวัส จะเห็นว่าแตกต่างกับของ ไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

ตามนิยามที่ สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

(2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนั้นสคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณาไปที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

4) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts) (Provus, 1973 : (อ้างใน ยาวตี ราชชัญกุล 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 ผู้ประเมินจำต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริง ในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงาน และการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนด อย่างไรก็ตามก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

(Stufflebeam, 1971 : อ้างอิง เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57 - 62)

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

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

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

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

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

(4) การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจการยุบเลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และ รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1) ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

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

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

Kotler (2003 หน้า 444) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงผิตหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

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

2.3.2) สาธารณประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

(1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

(2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

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

(4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งของเราน้อย

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

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.4.1 การให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 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 ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมิได้ตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

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

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

2.4.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ

การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา นำมาซึ่งความสุขความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและการให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องผู้รับบริการจากอันตราย ความเสี่ยง และเคราฟ ในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9) ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ

10) การสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพ ของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถ สัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม

Service Mind “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็น ความหมายดังนี้

| | |
|--|-------------------------------------|
| S = Smile | แปลว่า ยิ้มแย้ม |
| E = Enthusiasm | แปลว่า ความกระตือรือร้น |
| R = Rapidness | แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ |
| V = Value | แปลว่า มีคุณค่า |
| I = Impression | แปลว่า ความประทับใจ |
| C = Courtesy | แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน |
| E = Endurance | แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ |
| สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ | |
| M = Make believe | แปลว่า มีความเชื่อ |
| I = Insist | แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ |
| N = Necessitate | แปลว่า การให้ความสำคัญ |
| D = Devote | แปลว่า อุทิศตน |

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับ แนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้อง ได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสำคัญ ใช้วาจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกิดใจลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่าง กว้างขวาง คำนึงทุกกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนัก ให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคน มีความต้องการ ตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบ จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย

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 ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงเป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

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

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กร และภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

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

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

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549 หน้า 7) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

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

สมิต สัชฌุกร (2542 หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนาจ ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

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

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

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

5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน

6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

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

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

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

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

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

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

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็น ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่นและให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการปรับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

2.6.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ

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

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

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

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

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

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

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณี que ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล 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 ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 48 รัฐมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

นายกรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

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

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล 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 จากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

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

5. เมืองพัทยา

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

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 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.60 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.00 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

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

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์สื่อดิจิทัลและอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ และ รับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนภุต สุทธินันท์โชติ (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 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ในระดับหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

3.1.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การกำจัดขยะและแยกขยะ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากอินทรีย์ภายในชุมชน โบอนุญาต และรณรงค์ชุมชนปลอดขยะ) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการรับ-ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้ การระงับเหตุเพลิงไหม้ การบรรเทาภัยแล้ง การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง และการรับแจ้งเหตุสาธารณภัยและการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี (รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกกิจการประกอบการพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบกิจการพาณิชย์กิจ รับแจ้งการจัดตั้งการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข (การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน ปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง และให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการ

สาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพเทศบาล) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขนาดตัวอย่างจำนวน 50 ราย

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

3.2 วิธีการดำเนินการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

| รหัส | ด้านงาน | รายละเอียดของด้านงาน |
|------|-----------------------------|---|
| 01 | งานด้านบริการกฎหมาย | - บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน |
| 02 | งานด้านทะเบียน | - การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน |
| 03 | งานด้านโยธา | - การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เชื้อน ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง - งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เชื้อน ทางเท้า ฯลฯ - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล - งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ |
| 04 | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | - การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) |

| รหัส | ด้านงาน | รายละเอียดของด้านงาน |
|------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ |
| 05 | งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอก ซอกซอยต่างๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ |
| 06 | งานด้านการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา |
| 07 | งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <ul style="list-style-type: none"> - การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ |
| 08 | งานด้านรายได้หรือภาษี | <ul style="list-style-type: none"> - รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่าง ๆ) |
| 09 | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <ul style="list-style-type: none"> - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง |

| รหัส | ด้านงาน | รายละเอียดของด้านงาน |
|------|------------------|---|
| 10 | งานด้านสาธารณสุข | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะ ข้างทาง - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและ ป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กร ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพเทศบาล |
| 11 | งานด้านอื่น ๆ | - โครงการหรืองานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ ระบุ ข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น |

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถาม ตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับ วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | | | |
|-------------------------------|-----------|----------|----|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 95 ขึ้นไป | ได้คะแนน | 10 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 90 - 95 | ได้คะแนน | 9 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 85 - 90 | ได้คะแนน | 8 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 80 - 85 | ได้คะแนน | 7 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 75 - 80 | ได้คะแนน | 6 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 70 - 75 | ได้คะแนน | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 65 - 70 | ได้คะแนน | 4 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 60 - 65 | ได้คะแนน | 3 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 55 - 60 | ได้คะแนน | 2 |
| ระดับความพึงพอใจร้อยละ | 50 - 55 | ได้คะแนน | 1 |
| ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ | 50 | ได้คะแนน | 0 |

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลยี่หว้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 42 | 42.00 |
| 2) หญิง | 58 | 58.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 1.00 |
| 2) 20 – 30 ปี | 5 | 5.00 |
| 3) 31 – 40 ปี | 7 | 7.00 |
| 4) 41 – 50 ปี | 12 | 12.00 |
| 5) 51 – 60 ปี | 28 | 28.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 47 | 47.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 4 | 4.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 65 | 65.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 7 | 7.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 11 | 11.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 1 | 1.00 |
| 6) ปริญญาตรี | 10 | 10.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 2.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 4 | 4.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 1 | 1.00 |
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 23 | 23.00 |
| 5) เกษตรกร | 13 | 13.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 41 | 41.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน และนักศึกษา | 18 | 18.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | 8 | 8.00 |
| 3) 6 – 10 ปี | 4 | 4.00 |
| 4) 11 – 20 ปี | 3 | 3.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 85 | 85.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.60 | 0.496 | 92.00 | 9 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.63 | 0.490 | 92.60 | 9 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.60 | 0.496 | 92.00 | 9 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.58 | 0.501 | 91.60 | 9 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.45 | 0.714 | 89.00 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.57 | 0.539 | 91.40 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.85 | 0.427 | 97.00 | 10 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.58 | 0.675 | 91.60 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ | 4.63 | 0.586 | 92.60 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.30 | 0.853 | 86.00 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.18 | 0.844 | 83.60 | 7 |
| โดยภาพรวม | 4.51 | 0.677 | 90.20 | 9 |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|-----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.45 | 0.714 | 89.00 | 8 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.93 | 0.267 | 98.60 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.83 | 0.446 | 96.60 | 10 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.90 | 0.304 | 98.00 | 10 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.88 | 0.335 | 97.60 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.80 | 0.413 | 96.00 | 10 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.85 | 0.483 | 97.00 | 10 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.45 | 0.714 | 89.00 | 8 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.45 | 0.714 | 89.00 | 8 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.78 | 0.423 | 95.60 | 10 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.90 | 0.304 | 98.00 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.69 | 0.528 | 93.80 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-----------|---------------------|--------|---------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | 0.539 | 91.40 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.51 | 0.677 | 90.20 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.413 | 96.00 | 10 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.69 | 0.528 | 93.80 | 9 |
| รวม | 4.64 | 0.539 | 92.80 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ประชาชนในพื้นที่ประสงค์ให้เทศบาลมีการปรับภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความร่มรื่นด้วยร่มเงาของต้นไม้
- การทำความสะอาดท่อระบายน้ำ คลองส่งน้ำ ลำเหมืองสาธารณะในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดกลิ่นเหม็นเน่า
- การกำจัดวัชพืชบริเวณถนนหนทางเป็นประจำ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่
- การเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บขยะทั้งในบริเวณตลาดสด และภายในเขตเทศบาล

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องซึ่งที่มาบริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 43 | 43.00 |
| 2) หญิง | 57 | 57.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 1.00 |
| 2) 20 – 30 ปี | 5 | 5.00 |
| 3) 31 – 40 ปี | 7 | 7.00 |
| 4) 41 – 50 ปี | 13 | 13.00 |
| 5) 51 – 60 ปี | 27 | 27.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 47 | 47.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 2 | 2.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 67 | 67.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 8 | 8.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 11 | 11.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 1 | 1.00 |
| 6) ปริญญาตรี | 9 | 9.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 2.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 3 | 3.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 1 | 1.00 |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 25 | 25.00 |
| 5) เกษตรกร | 15 | 15.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 38 | 38.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน นักเรียน และ ว่างงาน | 18 | 18.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | 8 | 8.00 |
| 3) 6 – 10 ปี | 4 | 4.00 |
| 4) 11 – 20 ปี | 3 | 3.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 85 | 85.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|-----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.71 | 0.556 | 94.20 | 9 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.77 | 0.423 | 95.40 | 10 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.76 | 0.429 | 95.20 | 10 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.71 | 0.556 | 94.20 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.67 | 0.544 | 93.40 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.77 | 0.423 | 95.40 | 10 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.67 | 0.533 | 93.40 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.71 | 0.556 | 94.20 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.59 | 0.601 | 91.80 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.71 | 0.556 | 94.20 | 9 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.83 | 0.428 | 96.60 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.67 | 0.533 | 93.40 | 9 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.83 | 0.428 | 96.60 | 10 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.93 | 0.256 | 98.60 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.79 | 0.440 | 95.80 | 10 |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.86 | 0.427 | 97.20 | 10 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.83 | 0.428 | 96.60 | 10 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.83 | 0.428 | 96.60 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.67 | 0.559 | 93.40 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.67 | 0.544 | 93.40 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.59 | 0.601 | 91.80 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.440 | 95.80 | 10 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.67 | 0.559 | 93.40 | 9 |
| รวม | 4.68 | 0.536 | 93.60 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในระดับดีมาก

- ควรมีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรจากถนนภายในชุมชนจนถึงบริเวณถนนหลวง

- การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมในชุมชน เพื่อสร้างความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 43.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 42 | 42.00 |
| 2) หญิง | 58 | 58.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 1.00 |
| 2) 20 – 30 ปี | 5 | 5.00 |
| 3) 31 – 40 ปี | 8 | 8.00 |
| 4) 41 – 50 ปี | 9 | 9.00 |
| 5) 51 – 60 ปี | 29 | 29.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 48 | 48.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 2 | 2.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 59 | 59.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 12 | 12.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 14 | 14.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 2 | 2.00 |
| 6) ปริญญาตรี | 9 | 9.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 2.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 2 | 2.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 1 | 1.00 |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 4 | 4.00 |
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 20 | 20.00 |
| 5) เกษตรกร | 15 | 15.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 43 | 43.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน นักศึกษา และว่างงาน | 15 | 15.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | 8 | 8.00 |
| 3) 6 – 10 ปี | 4 | 4.00 |
| 4) 11 – 20 ปี | 2 | 2.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 86 | 86.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.64 | 0.482 | 92.80 | 9 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.65 | 0.479 | 93.00 | 9 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.64 | 0.482 | 92.80 | 9 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.55 | 0.557 | 91.00 | 9 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.58 | 0.606 | 91.60 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.61 | 0.521 | 92.20 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว | 4.66 | 0.555 | 93.20 | 9 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.53 | 0.627 | 90.60 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ | 4.53 | 0.611 | 90.60 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.51 | 0.657 | 90.20 | 9 |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|-----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.80 | 0.402 | 96.00 | 10 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.79 | 0.456 | 95.80 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.83 | 0.403 | 96.60 | 10 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.83 | 0.378 | 96.60 | 10 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.84 | 0.368 | 96.80 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.82 | 0.401 | 96.40 | 10 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.68 | 0.634 | 93.60 | 9 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.63 | 0.597 | 92.60 | 9 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.63 | 0.562 | 92.60 | 9 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.63 | 0.562 | 92.60 | 9 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.70 | 0.541 | 94.00 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.65 | 0.579 | 93.00 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่า | | ผลคะแนน |
| | | เบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.61 | 0.521 | 92.20 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.51 | 0.657 | 90.20 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.82 | 0.401 | 96.40 | 10 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.65 | 0.579 | 93.00 | 9 |
| รวม | 4.65 | 0.540 | 93.00 | 9 |

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีดังนี้

- การลดความซับซ้อนในกระบวนการชำระภาษี เพื่อประหยัดเวลาและลดความสับสนในการรับบริการ

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุขจำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 26 | 52.00 |
| 2) หญิง | 24 | 48.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 2.00 |
| 2) 20 – 30 ปี | 2 | 4.00 |
| 3) 31 – 40 ปี | 2 | 4.00 |
| 4) 41 – 50 ปี | 5 | 10.00 |
| 5) 51 – 60 ปี | 15 | 30.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 25 | 50.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 1 | 2.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 37 | 74.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 2 | 4.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 5 | 10.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 1 | 2.00 |
| 6) ปริญญาตรี | 3 | 6.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 2.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 1 | 2.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | - | - |
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 10 | 20.00 |
| 5) เกษตรกร | 10 | 20.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 17 | 34.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ พ่อบ้าน แม่บ้าน | 12 | 24.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | 3 | 6.00 |
| 3) 6 – 10 ปี | - | - |
| 4) 11 – 20 ปี | 1 | 2.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 46 | 92.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ผลคะแนน | | |
|--|-------------|-------------------------|--------------|-------------|
| | | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ร้อยละ | ผล คะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.84 | 0.370 | 96.80 | 10 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.80 | 0.404 | 96.00 | 10 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ | 4.82 | 0.388 | 96.40 | 10 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.80 | 0.452 | 96.00 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.73 | 0.470 | 94.60 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.84 | 0.370 | 96.80 | 10 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.72 | 0.536 | 94.40 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.53 | 0.611 | 90.60 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ หลากหลายช่องทาง | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.58 | 0.602 | 91.60 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง | 4.84 | 0.422 | 96.80 | 10 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.53 | 0.611 | 90.60 | 9 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ | 4.42 | 0.755 | 88.40 | 8 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.92 | 0.274 | 98.40 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.62 | 0.560 | 92.40 | 9 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|-----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.88 | 0.435 | 97.60 | 10 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.92 | 0.274 | 98.40 | 10 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.88 | 0.385 | 97.60 | 10 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.39 | 0.737 | 87.80 | 8 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.92 | 0.274 | 98.40 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.80 | 0.421 | 96.00 | 10 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.73 | 0.470 | 94.60 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.58 | 0.602 | 91.60 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.62 | 0.560 | 92.40 | 9 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.80 | 0.421 | 96.00 | 10 |
| รวม | 4.68 | 0.513 | 93.60 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ควรเพิ่มการให้บริการตรวจ ป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม
- การส่งเสริมและสร้างสุขนิสัยให้ประชาชนทำการแยกขยะ เพื่อประโยชน์ในการกำจัด จัดเก็บ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้แก่ครัวเรือนและเทศบาลในอนาคต
- ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการเก็บขยะให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ประชาชนในพื้นที่ ประสงค์ให้เทศบาลตำบลยุหว่าให้ความรู้หรือมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสำหรับประชาชน

- การจัดทรวาสุดุอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) เช่น ไฟฉาย เครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น ซึ่งกลุ่มนี้จะเป็นแรงเสริมของเทศบาลฯ ในการทำให้ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลยุหว่า มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวนเท่ากัน รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลยุหว่า

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | ผลคะแนน |
|--|-----------|---------------------|--------|---------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | |
| 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.64 | 0.539 | 92.80 | 9 |
| 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.68 | 0.536 | 93.60 | 9 |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.65 | 0.540 | 93.00 | 9 |
| 4) งานด้านสาธารณสุข | 4.68 | 0.513 | 93.60 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.66 | 0.532 | 93.20 | 9 |

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องาน แต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวนเท่ากัน รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลยุหว่า

| การให้บริการ | งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล | | | | งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย | | | | งานด้านรายได้หรือภาษี | | | | 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.ขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.57 | 0.539 | 91.40 | 9 | 4.67 | 0.544 | 93.40 | 9 | 4.61 | 0.521 | 92.20 | 9 | 4.73 | 0.470 | 94.60 | 9 | 4.65 | 0.519 | 93.00 | 9 |
| 2.ช่องทางการ ให้บริการ | 4.51 | 0.677 | 90.20 | 9 | 4.59 | 0.601 | 91.80 | 9 | 4.51 | 0.657 | 90.20 | 9 | 4.58 | 0.602 | 91.60 | 9 | 4.55 | 0.634 | 91.00 | 9 |
| 3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.413 | 96.00 | 10 | 4.79 | 0.440 | 95.80 | 10 | 4.82 | 0.401 | 96.40 | 10 | 4.62 | 0.560 | 92.40 | 9 | 4.76 | 0.454 | 95.20 | 10 |
| 4.สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.69 | 0.528 | 93.80 | 9 | 4.67 | 0.559 | 93.40 | 9 | 4.65 | 0.579 | 93.00 | 9 | 4.80 | 0.421 | 96.00 | 10 | 4.70 | 0.522 | 94.00 | 9 |
| รวม | 4.64 | 0.539 | 92.80 | 9 | 4.68 | 0.536 | 93.60 | 9 | 4.65 | 0.540 | 93.00 | 9 | 4.68 | 0.513 | 93.60 | 9 | 4.67 | 0.532 | 93.40 | 9 |

5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลยุหะ อําเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ประชาชนในพื้นที่ประสงค์ให้เทศบาลมีการปรับปรุงทัศนียภาพในพื้นที่ให้มีความร่มรื่นด้วยร่มเงาของต้นไม้

- การทำความสะอาดท่อระบายน้ำ คลองส่งน้ำ ลำเหมืองสาธารณะในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดกลิ่นเหม็นเน่า

- การกำจัดวัชพืชบริเวณถนนหนทางเป็นประจำ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่

- การเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บขยะทั้งในบริเวณตลาดสด และภายในเขตเทศบาล

5.2.2 การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในระดับดีมาก

- ควรมีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรจากถนนภายในชุมชนจนถึงบริเวณถนนหลวง

- การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมในชุมชน เพื่อสร้างความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุ

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- การลดความซับซ้อนในกระบวนการชำระภาษี เพื่อประหยัดเวลาและลดความสับสนในการรับบริการ

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

- ควรเพิ่มการให้บริการตรวจ ป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม

- การส่งเสริมและสร้างสุขนิสัยให้ประชาชนทำการแยกขยะ เพื่อประโยชน์ในการกำจัดจัดเก็บ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้แก่ครัวเรือนและเทศบาลในอนาคต

- ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการเก็บขยะให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

- ประชาชนในพื้นที่ ประสงค์ให้เทศบาลตำบลยุหะให้ความรู้หรือมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสำหรับประชาชน

- การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) เช่น ไฟฉาย เครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น ซึ่งกลุ่มนี้จะเป็นแรงเสริมของเทศบาลฯ ในการทำให้ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้น เพื่อสร้างทักษะเพิ่มเติม (Upskill) และรายได้เสริมแก่ครัวเรือน
- การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องเสียง ลำโพงในจุดต่าง ๆ ที่กระจายข้อมูลข่าวสารในชุมชนในรูปแบบเสียงตามสาย ควรมีการตรวจสอบการใช้งานเป็นประจำ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลฯ ได้ถูกต้อง ชัดเจน และทั่วถึง
- การเพิ่มบุคลากรด้านการศึกษาในโรงเรียนหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อันจะทำให้การจัดการเรียนการสอนสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น
- การดำเนินกิจกรรมหรือจัดอบรมแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง
- การขยายพื้นที่ของเทศบาลฯ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**.
กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558**. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ชนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**. (พิมพ์ครั้งที่
4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ .
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง ว่างฝ้ายแก้ว. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟ
ผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์. (2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศ
ไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-
เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- นภาพร สุนาสวน. (2559). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น
และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นัทธกมล หาญพาณิชย์. (2557). **ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงใหม่**. การ
ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย
แม่ฟ้าหลวง.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผล
และวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีทรศ ศิลปะกิจ. (2538). **ธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุด ในประเทศไทย
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สาวิตรี แถมเงิน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาวิตรี สุนทร. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิศักดิ์ พลภักษ์ปิติกุล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). **การปกครองส่วนท้องถิ่น. (ออนไลน์)**. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562. จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?filename=The_House_of_Representatives
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนดตีไซเน.

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). **EducationalEvaluation and Decision Making**.Illionis: 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