

# ÀÀÀÀ

; ÒÃ»ÃÁÔ»ÃÊ Ò, ÌË/4áÃ»ÃÊ Ò, ÔÃ; ÒÃ» - ÔÃÔ» ; ÒÃ

เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ

»ÃÒ»Ò2560

à È° ÒÃµ Ò Äš ÂÊ¶Ò  
Í ÒÃÍ ÊÒÃÔ ÑÊÇÑš ÒŞĂÁè

ã Ä

ÈÒ ¶Ã ÃÒÃÇÒÒ ÒÃ ÄÈÒÇÔÃÔÃÑ ÒŞĂÁè

กันยายน 2560

## คำนำ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 ในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเทศบาลจะได้พัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความร่วมมือจากเทศบาลตำบลไชยสถาน เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล  
เทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่







# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-3
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไชยสถาน	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-4
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-8
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	2-10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-11
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-12
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาประเมิน	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 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4-1
4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-6
4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-11
4.4 งานด้านสาธารณสุข	4-16
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	5-1

5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	5-3

## สารบัญ (ต่อ)

### บรรณานุกรม

#### ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4-3
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4-5
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-6
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-7
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4-10
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-11
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-15
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-16
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	4-18
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านสาธารณสุข	4-20



ตารางที่ 4.13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลไชยสถาน	4-21
ตารางที่ 5.1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลไชยสถาน	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 การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุขปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนอเป็นหน่วยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ได้พิจารณาคัดเลือกและขึ้นบัญชีไว้สำหรับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ได้พิจารณาจัดจ้างเป็นหน่วยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

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

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

#### 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

#### 1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

#### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

เดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน 2560

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.4.1 ประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

1) **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนโปร่งใส มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส และบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก สามารถเข้าถึงได้ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร Wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ เป็นต้น

**1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ** หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถาม

ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของการให้บริการ

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

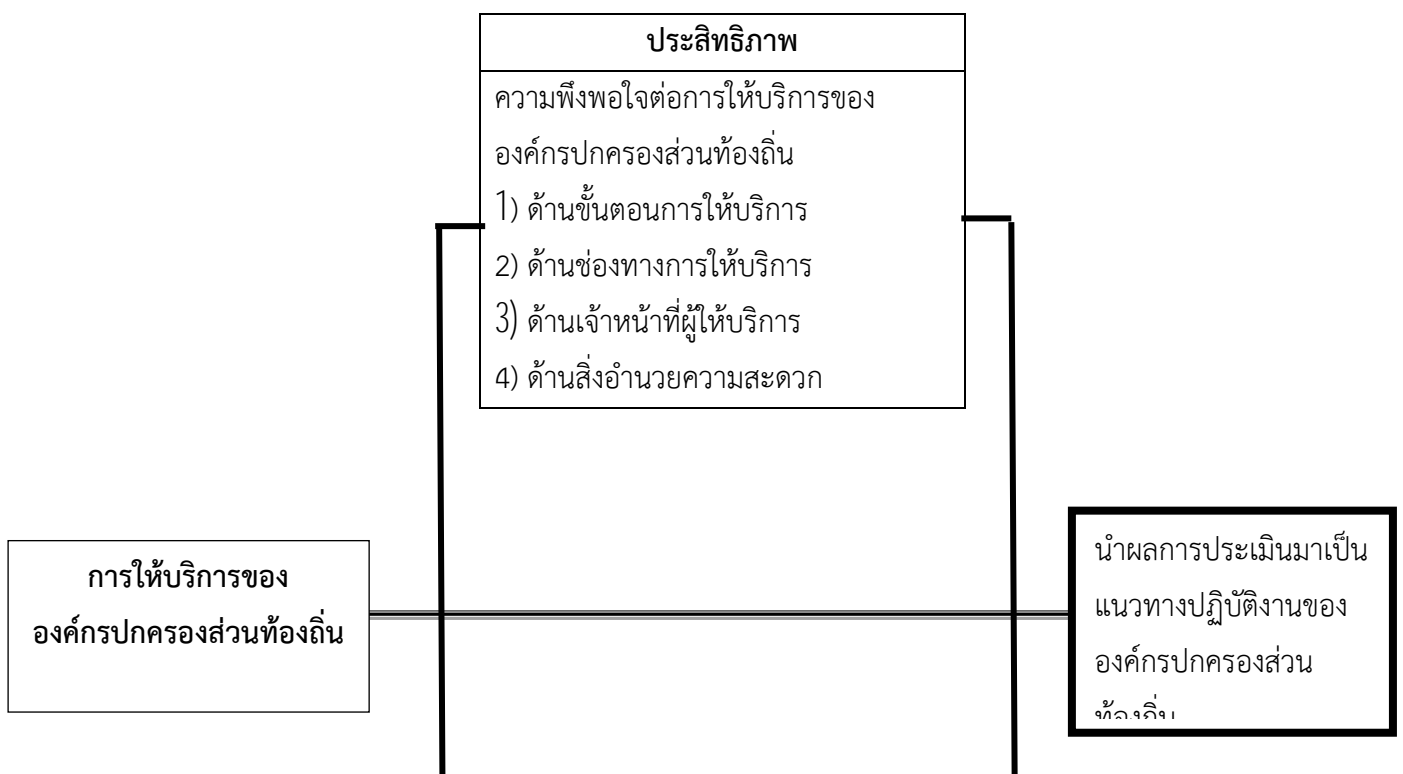
1.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

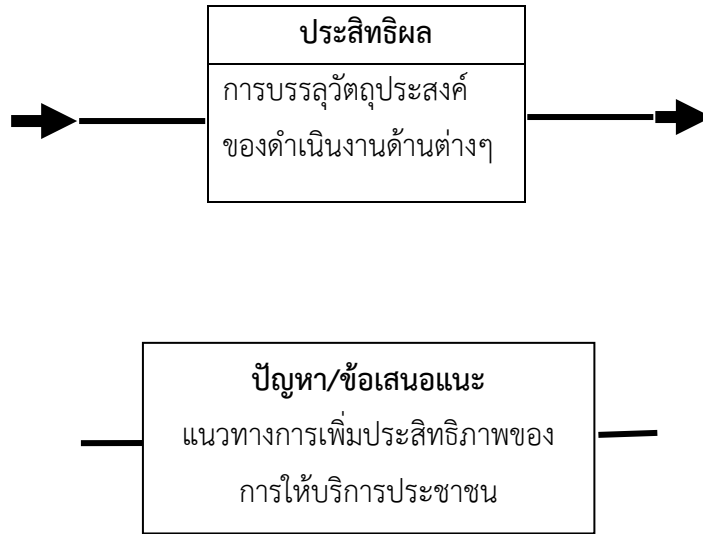
1.5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

## 1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้





## บทที่ 2

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560  
คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไชยสถาน
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไชยสถาน

##### 2.1.1 ลักษณะทางกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทาง  
ทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอสารภี มีพื้นที่รวมทั้งหมด 3,381 ไร่ หรือประมาณ 5.4 ตาราง  
กิโลเมตร

อาณาเขต	ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
	ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
	ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
	ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

##### ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของเทศบาลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคเหนือ เป็นพื้นที่สำหรับ  
ที่อยู่อาศัยประมาณ 80% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 5% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 15%

##### ลักษณะภูมิอากาศ

มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นเกือบตลอดทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศาเซลเซียส  
โดยมีค่าอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 31.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.1 องศาเซลเซียสความชื้น

สัมพัทธ์เฉลี่ยตลอดปี 72% สภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลมรสุม 2 ชนิด คือลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งภูมิอากาศออกได้เป็น 3 ฤดู ได้แก่

**ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมฝ่ายใต้

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ไปจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพาเอาความหนาวเย็นจากประเทศจีนลงมาปกคลุม ประเทศไทยตอนบน

#### ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 90% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียว ประมาณ 10%

#### ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภคและบริโภค มีทั้งเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

- (1) แม่น้ำคาว มีความกว้างประมาณ 10 เมตร ไหลผ่านหมู่ที่ 6 จำนวน 1 สาย
- (2) ลำน้ำแม่สะลาบ มีความกว้าง 6 เมตร ไหลผ่านหมู่ที่ 1 จำนวน 1 สาย
- (3) หนองน้ำ บริเวณหน้าเทศบาลตำบลไชยสถาน จำนวน 1 แห่ง
- (4) ฝาย มีครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง
- (5) ลำเหมือง จำนวน 24 สาย

#### ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น และไม้ผลัดใบ

### 2.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านต้นโชคหลวง	240	223	228	451
2	บ้านศรีสองเมือง	203	218	228	446
3	บ้านศรีบุญเรือง	422	434	485	919



4	บ้านนันทาราม	195	253	267	520
5	บ้านยวม	350	291	307	598
6	บ้านโพธิมงคล	627	421	517	938
7	บ้านเชียงขวาง	1,047	689	790	1,479
8	บ้านต้นยางหลวง	385	309	313	622
รวม		3,469	2,838	3,135	5,973

ที่มา : ที่ว่าการปกครองอำเภอสารภี ฝ่ายทะเบียนและบัตร/ด้านทะเบียน ณ เดือนธันวาคม 2559

### 2.1.3 การศึกษา

สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลไชยสถาน

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เปิดการเรียนการสอนเด็กอายุ 2 ถึง 5 ปี) จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 (เปิดการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6) จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

### 2.1.4 สาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลไชยสถาน ได้แก่ รพ.สต.ตำบลไชยสถาน หมู่ที่ 2

### 2.1.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลไชยสถาน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. จัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลไชยสถาน
7. ดำเนินการศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลไชยสถาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ลดปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว

### 2.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร มีพื้นที่ทำการเกษตร 1,159 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 34.28 ของพื้นที่ทั้งหมดของตำบลไชยสถาน โดยแบ่งออกเป็น

- พื้นที่ทำนา	680	ไร่	คิดเป็นร้อยละ	20.11
- พื้นที่ทำสวน	-	ไร่		
- พื้นที่ทำไม้ผล	304	ไร่	คิดเป็นร้อยละ	8.99
- พื้นที่ทำสวน	175	ไร่	คิดเป็นร้อยละ	5.18

2. การปลูกสัตว์ เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน เป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง โค กระบือ ไก่
3. การบริการ กิจการร้านอาหาร ขายอาหาร ร้านซ่อมรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ,ขายวัสดุอุปกรณ์และรวมทั้งงานซ่อมบำรุงยานพาหนะต่างๆ ร้านเสริมสวย/ตัดผมชาย – หญิง เป็นต้น
4. การท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรและแหล่งท่องเที่ยวทางพุทธศาสนา
5. อุตสาหกรรม โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่/กลาง/เล็ก จำนวน 8 แห่ง
6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ร้านค้าทั่วไป สถานีบริการน้ำมัน กิจการบ้านเช่า/โรงเรียนให้เช่า บริษัท/หจก./ร้านขายอุปกรณ์ วัสดุก่อสร้าง งานเกี่ยวกับบ้านและรับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดการประเมิน

### ความหมายการประเมิน

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

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

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

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

Alkin (1969 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 45) ให้นิยาม "การประเมิน" ว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

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

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553 หน้า 23) กล่าวว่า "การประเมิน" หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า "การประเมิน" เป็นการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

### รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตามนั้น ส่งผลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้นจึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวัส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการ ตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบต่างๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวัส จะเห็นว่าแตกต่างกับของ ไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการ

ดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

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

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูล ระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนา งานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนั้นสคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

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

2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อน เท่ากับของโพรวิส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณา มุ่งไปที่ความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตาม แนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิชา

2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล

3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

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

แนวคิดการประเมินของสแต็ค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสแต็ค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงาน และการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือการตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่ว่ากำหนดอย่างไร ก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือกการประมวลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

## 7. รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971 : อังโน เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนด ข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็น สารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับ ฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหาและนำเสนอ สารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่ต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)เป็นการประเมินหลักการ และเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาและการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่างๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

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

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวัส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

## 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

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

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

Kotler (2003:444) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

### สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ



ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กล่าวไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากก็จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆนั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความพึงพอใจมากๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจจนกร (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการ ให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและ สิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547:14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึงการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัว สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่ สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคล หนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ สิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการ ปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติ โดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความ ประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ 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 ซึ่งให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด องค์กรบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีชัย สายศิลป์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน 2 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 59 คน เป็นผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. 33 คน และหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. 26 คน โดยผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน โดยหัวข้อความสะอาดของสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.36 คะแนน ส่วนหัวข้อที่ทำการศึกษาที่มาของปัญหานั้นได้แก่ ด้านบริการ หัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนอุปกรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย = 3.74 และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มของผู้จัดงานแล้วจะเห็นว่าผู้จัดงานหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. จะให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. ในทุกด้าน ทั้งนี้การใช้เครื่องมือคุณภาพทำการเก็บรวบรวมปัญหาจากหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการฯ โดยการใช้ Check Sheet เพื่อบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้ Pareto Diagram เพื่อคัดแยกปัญหาสำคัญ และการใช้ Cause And Effect Diagram ในการทำให้เห็นสาเหตุของการเกิดปัญหาโดยการระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริการ ซึ่งจากการระดมความคิดพบสาเหตุหลักของความล่าช้าในการให้บริการของพนักงานได้แก่ ด้านกระบวนการ จากการไม่กำหนดมาตรฐานในการทำงาน จึงส่งผลกระทบต่อเนื่องกับปัญหาข้ออื่นๆ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ประชุม ทั้งนี้การศึกษารวบรวมปัญหาจากผลการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ดีขึ้นต่อผู้ใช้บริการ ยังสามารถทำการวิจัยเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

รัชนิกร โทอิ้ง (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้าน

อยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

สาวตรี แถมเงิน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล ตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

นัทธภูมิ หาดูพานิชย์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/Knowing Customer)

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

สาวตรี สุนทร (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า การให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.) ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวม ของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.80 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการตามลำดับ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.00 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจ คุณภาพการให้บริการและความสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตามลำดับ

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมิน สามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ในระดับหนึ่ง



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษาประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 ของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสรรภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

3.1.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการคัดแยกและจัดการขยะในพื้นที่เทศบาลตำบลไชยสถาน) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการกู้ชีพกู้ภัยพยาบาลเบื้องต้น) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่และกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลไชยสถาน และการออมสัจจะวันละบาท) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข (30 บาท สัปดาห์ละทุกวัน) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

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

## 3.2 วิธีการดำเนินการ

### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 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 - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
		<p>ปฏิรูป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย</li> <li>- โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน</li> <li>- งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก)</li> <li>- ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)</li> <li>- วัฒนธรรมชุมชนปลอดขยะ (Zero waste)</li> <li>- กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ</li> </ul>
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่</li> <li>- รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอก ซอกซอยต่างๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะ ข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ</li> </ul>
06	งานด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</li> <li>- การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน</li> <li>- การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>- การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา</li> </ul>
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการรับ - ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย)</li> <li>- ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้</li> <li>- การระงับเหตุเพลิงไหม้</li> <li>- การบรรเทาภัยแล้ง</li> <li>- การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง</li> </ul> <p>การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24</p>

รหัส	ตำแหน่งงาน	รายละเอียดของตำแหน่งงาน
		ชั่วคราว ฯลฯ
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน</li> <li>- รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ</li> <li>- รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ</li> <li>- รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง</li> <li>- จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่างๆ)</li> </ul>
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ</li> <li>- จดทะเบียนผู้พิการ</li> <li>- ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</li> <li>- กองทุนสวัสดิการชุมชน</li> <li>- การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ</li> <li>- การส่งเสริมอาชีพในชุมชน</li> <li>- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา)</li> <li>- การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง</li> </ul>
10	งานด้านสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน</li> <li>- สถานประกอบการและองค์กรต่างๆ ในชุมชน</li> <li>- ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง</li> <li>- ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพเทศบาล</li> </ul>
11	งานด้านอื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการหรืองานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน</li> </ul>

รหัส	ตำแหน่ง	รายละเอียดของตำแหน่ง
		เบื้องต้น

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

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

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาคำนี้ หมายถึง 5)  
โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

**หมายเหตุ**

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 ของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### 4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เป็น แม่บ้านและผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 72.00 (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	34	34.00
2) หญิง	66	66.00
รวม	100	100.00
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	9	9.00

3) 31 – 40 ปี	19	19.00
4) 41 – 50 ปี	28	28.00
5) 51 – 60 ปี	26	26.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	18	18.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 4.1 (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	10	10.00
2) ประถมศึกษา	30	30.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	15	15.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	17	17.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	15	15.00
6) ปริญญาตรี	11	11.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	3	3.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	8	8.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	12	12.00
5) เกษตรกร	11	11.00
6) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
7) อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน และผู้สูงอายุ	45	45.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	3	3.00
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	24	24.00



5) มากกว่า 20 ปี	72	72.00
รวม	100	100.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.2) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 (ตารางที่ 4.2)

### ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.62	0.528	92.4	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการ บริการที่เหมาะสม	4.60	0.569	92	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.59	0.588	91.8	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.59	0.588	91.8	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.589	91.6	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.015</b>	<b>92.00</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.70	0.461	94	9
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชดถุกษ์	4.32	0.53	86.4	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.48	0.559	89.6	8
<b>ตารางที่ 4.2 (ต่อ)</b>				
<b>รายการประเมิน</b>	<b>ผลคะแนน</b>			
	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>ผล คะแนน</b>
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.49	0.559	89.80	8
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.52	0.559	90.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.135</b>	<b>90.00</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.78	0.440	95.60	10

2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	4.69	0.465	93.80	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.79	0.409	95.80	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.81	0.394	96.20	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.426	96.00	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.79	0.433	95.80	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.77	0.446	95.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.040</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถ เข้าถึงได้	4.64	0.523	92.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	4.38	0.565	87.60	8
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ ประจำจุด	4.47	0.577	89.40	8
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.45	0.609	89.00	8
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร Wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.23	0.649	84.60	7
<b>ตารางที่ 4.2 (ต่อ)</b>				
<b>รายการประเมิน</b>	<b>ผลคะแนน</b>			
	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>ผล คะแนน</b>
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.37	0.661	87.40	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.136</b>	<b>88.40</b>	<b>8</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

**ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.015	92.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.135	90.00	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.040	95.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.136	88.40	8
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.155</b>	<b>91.60</b>	<b>9</b>

**ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ**

- เทศบาลได้ดำเนินการโครงการคัดแยกขยะและจัดการขยะ ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างและปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะในพื้นที่ และรู้ถึงคุณค่าของขยะที่ถูกนำมาทิ้งสามารถนำมาคัดแยกและเป็นเงินได้ ประชาชนร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ เทศบาลควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาเสริมสร้างความรู้และจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

**4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม**

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ แม่บ้าน และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 85.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	26	26.00
2) หญิง	74	74.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	8	8.00
3) 31 – 40 ปี	17	17.00
4) 41 – 50 ปี	10	10.00
5) 51 – 60 ปี	24	24.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	41	41.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	28	28.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	27	27.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	11	11.00
6) ปริญญาตรี	10	10.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	3	3.00

2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	5	5.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) ธุรกิจส่วนตัว	14	14.00
5) เกษตรกร	12	12.00
6) รับจ้างทั่วไป	26	26.00
7) อื่นๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และว่างงาน	39	39.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	1	1.00
3) 6 – 10 ปี	3	3.00
4) 11 – 20 ปี	11	11.00
5) มากกว่า 20 ปี	85	85.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.5) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.68	0.510	93.60	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.63	0.525	92.60	9

**ตารางที่ 4.5 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.71	0.518	94.20	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.66	0.536	93.20	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.498	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.034</b>	<b>93.60</b>	<b>9</b>

**ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ**

1) มีช่องทางในการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.76	0.452	95.20	10
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชัตฤกษ์	4.31	0.545	86.20	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ social media	4.54	0.540	90.80	9
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.57	0.537	91.40	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.57	0.537	91.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.160</b>	<b>91.00</b>	<b>9</b>

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.86	0.349	97.20	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.74	0.441	94.80	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.84	0.368	96.80	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้	4.88	0.327	97.60	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.88	0.327	97.60	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.86	0.349	97.20	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.84	0.368	96.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.048</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.82	0.386	96.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.43	0.537	88.60	8
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.63	0.525	92.60	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.58	0.535	91.60	9



5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร Wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.24	0.605	84.80	7
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.51	0.577	90.20	9
โดยภาพรวม	4.54	0.195	90.80	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		
		ร้อยละ	มาตรฐาน	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.034	93.60	9

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.55	0.160	91.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.048	96.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.195	90.80	9
รวม	4.65	0.140	93.00	9

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มีมนุษยสัมพันธ์ และจิตอาสา ให้การดูแลและปฏิบัติงานในด้านเทศกิจ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การกู้ชีพกู้ภัย พยาบาลเบื้องต้น เป็นอย่างดีมาก ให้ความสนใจ และเข้าถึงประชาชน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ เห็นสมควรได้รับการยกย่อง ชมเชย

- เทศบาลควรพิจารณาติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อป้องกันอันตราย ในจุดเสี่ยงต่างๆ ซึ่งในพื้นที่จะมีเส้นทางเชื่อมโยงกับพื้นที่อื่นๆ หลายจุด

## 4.3 งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 45.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	28	28.00
2) หญิง	72	72.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	3	3.00
4) 41 – 50 ปี	5	5.00
5) 51 – 60 ปี	4	4.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	88	88.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	4	4.00
2) ประถมศึกษา	58	58.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	22	22.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	14	14.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
--------------	-------	--------

<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	13	13.00
5) เกษตรกร	8	8.00
6) รับจ้างทั่วไป	34	34.00
7) อื่นๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	45	45.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	5	5.00
5) มากกว่า 20 ปี	95	95.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.8) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.76	0.429	95.20	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.69	0.465	93.80	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.78	0.416	95.60	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.76	0.429	95.20	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.416	95.60	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.037</b>	<b>95.00</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.386	96.40	10
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักชัตฤกษ์	4.46	0.501	89.20	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.72	0.451	94.40	9
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.70	0.503	94.00	9

**ตารางที่ 4.8 (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.74	0.463	94.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.135</b>	<b>93.80</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.84	0.368	96.80	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.91	0.288	98.20	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้	4.92	0.273	98.40	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.92	0.273	98.40	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.90	0.302	98.00	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.87	0.367	97.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.029</b>	<b>97.80</b>	<b>10</b>

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**

1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.86	0.349	97.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.61	0.49	92.20	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.73	0.468	94.60	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.76	0.429	95.20	10
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร Wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.510	0.522	90.02	9
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.72	0.451	94.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.122</b>	<b>94.00</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

**ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.037	95.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.135	93.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.029	97.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.122	94.00	9
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.092</b>	<b>95.20</b>	<b>10</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ผู้บริการและเจ้าหน้าที่เทศบาล มีมนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และให้บริการกับประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงประชาชน เพื่อจะได้รับความต้องการและปัญหาในพื้นที่

- เทศบาลควรประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ ของประชาชน ผู้ได้รับสิทธิสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายและเข้าถึงประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส จัดกิจกรรมสร้างรายได้เสริม จัดกิจกรรมรัฐสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

## 4.4 งานด้านสาธารณสุข

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 87.00 (ตารางที่ 4.10)

### ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	20	20.00
2) หญิง	80	80.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	1	1.00
3) 31 – 40 ปี	14	14.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	30	30.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	42	42.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	6	6.00
2) ประถมศึกษา	36	36.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	7	7.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	14	14.00
6)ปริญญาตรี	18	18.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	5	5.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00

**ตารางที่ 4.10 (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	13	13.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
5) เกษตรกร	5	5.00
6) รับจ้างทั่วไป	25	25.00

7) อื่นๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และแม่บ้าน	24	24.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	-	-
3) 6 - 10 ปี	2	2.00
4) 11 - 20 ปี	11	11.00
5) มากกว่า 20 ปี	87	87.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.11) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.77	0.446	95.40	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.69	0.465	93.80	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.75	0.458	95.00	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	0.458	95.00	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.479	95.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.030</b>	<b>94.80</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.80	0.402	96.00	10

2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชัตฤกษ์	4.49	0.559	89.80	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.65	0.520	93.00	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.61	0.567	92.20	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.61	0.549	92.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.111</b>	<b>92.60</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.85	0.359	97.00	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	4.79	0.409	95.80	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.87	0.338	97.40	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.88	0.327	97.60	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.88	0.327	97.60	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.85	0.359	97.00	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.87	0.338	97.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.032</b>	<b>97.20</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถ เข้าถึงได้	4.85	0.386	97.00	10

2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	4.5	0.522	90.00	8
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ ประจำจุด	4.73	0.468	94.60	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.63	0.58	92.60	9
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร Wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.46	0.558	89.20	8

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.66	0.536	93.20	9
โดยภาพรวม	4.64	0.145	92.80	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.030	94.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.111	92.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.032	97.20	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.145	92.80	9
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.107</b>	<b>94.40</b>	<b>9</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

- การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล โดยจัดการบริการด้านสาธารณสุข โครงการ 30 บาท ส้วมสะอาดทุกบ้าน เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ กับประชาชนอย่างแท้จริง ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เทศบาลควรมีการดำเนินโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเข้าถึงประชาชน

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลไชยสถาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในทีี่สาธารณสุข ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

### ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลไชยสถาน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในทีี่สาธารณสุข	4.58	0.155	91.60	9
2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.65	0.140	93.00	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.092	95.20	10
4) งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.107	94.40	9

รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560

---

---

โดยภาพรวม	4.68	0.079	93.60	9
-----------	------	-------	-------	---

---

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ (ตารางที่ 5.1) สามารถสรุปดังนี้

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.40

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา



คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความ  
สะอาดในที่สาธารณะตาม ลำดับ

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลไชยสถาน

การให้บริการ	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ				งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				งานด้านสาธารณสุข				ภาพรวม			
	̄X	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	̄X	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	̄X	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	̄X	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	̄X	S.D.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.015	92.00	9	4.68	0.034	93.60	9	4.75	0.037	95.00	9	4.74	0.030	94.80	9	4.69	0.010	93.80	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.50	0.135	90.00	8	4.55	0.160	91.00	9	4.69	0.135	93.80	9	4.63	0.111	92.60	9	4.59	0.020	91.80	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.040	95.60	10	4.84	0.048	96.80	10	4.89	0.029	97.80	10	4.86	0.032	97.20	10	4.84	0.009	96.80	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.136	88.40	8	4.54	0.195	90.80	9	4.70	0.122	94.00	9	4.64	0.145	92.80	9	4.58	0.032	91.60	9
รวม	4.58	0.155	91.60	9	4.65	0.140	93.00	9	4.76	0.092	95.20	10	4.72	0.107	94.40	9	4.68	0.029	93.60	9

## 5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

### 5.2.1 การให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- เทศบาลได้ดำเนินการโครงการคัดแยกขยะและจัดการขยะ ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างและปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะในพื้นที่ และถ้ารู้จักคุณค่าของขยะที่ถูกนำมาทิ้งสามารถนำมาคัดแยกและเป็นเงินได้ ประชาชนร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ เทศบาลควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาเสริมสร้างความรู้และจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

### 5.2.2 การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มีมนุษยสัมพันธ์ และจิตอาสา ให้การดูแลและปฏิบัติงานในด้านเทคนิค การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การกู้ชีพกู้ภัย พยาบาลเบื้องต้น เป็นอย่างดีมาก ให้ความสนใจ และเข้าถึงประชาชน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ เห็นสมควรได้รับการยกย่อง ชมเชย

- เทศบาลควรพิจารณาติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อป้องกันอันตราย ในจุดเสี่ยงต่างๆ ซึ่งในพื้นที่จะมีเส้นทางเชื่อมโยงกับพื้นที่อื่นๆ หลายจุด

### 5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ผู้บริการและเจ้าหน้าที่เทศบาล มีมนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และให้บริการกับประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงประชาชน เพื่อจะได้รับความต้องการและปัญหาในพื้นที่

- เทศบาลควรประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ ของประชาชน ผู้ได้รับสิทธิสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายและเข้าถึงประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส จัดกิจกรรมสร้างรายได้เสริม จัดกิจกรรมรัฐสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

### 5.2.4 การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข

- การให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยจัดการบริการด้านสาธารณสุข โครงการ 30 บาท ส้วมสะอาดทุกบ้าน เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ กับประชาชนอย่างแท้จริง ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เทศบาลควรมีการดำเนินโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเข้าถึงประชาชน

#### 5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- เทศบาลควรให้ความสำคัญในการดูแล และติดตามปัญหาต่างๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงและตรวจสอบการทำงานขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาล
- เทศบาลควรส่งเสริมและควบคุมดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้เหมาะสม บริหารจัดการพื้นที่สาธารณประโยชน์เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมนันทนาการ และพักผ่อน
- เทศบาลควรสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรในการริเริ่ม สร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรม ในการบริการประชาชน และเพื่อพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานของทรัพยากร และบริบทของเทศบาล

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสา  
รักษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**.  
กรุงเทพฯ: กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2538). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.  
โกวิทย์ พวงงาม.(2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547).**การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์.(2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย**.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นัทธกมล หาญพาณิชย์. (2557). **ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงใหม่**.การค้นคว้า  
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผล  
และวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีทรศ ศิลปะกิจ.(2541). **"พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่"**. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา  
เทศบาล  
ในจังหวัดเชียงใหม่**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี.(2553). **การประเมินโครงการ :แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่7.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิกร โทอั้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย  
จังหวัด  
สกลนคร**.การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สาวิตรี แถมเงิน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอ  
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาวิตรี สุนทร.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอ  
มะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ  
ราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักบริการวิชาการ.(2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่  
ปีงบประมาณ 2559. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการ  
ปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง, กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler,P(2003). Marketing Management. New Jersey : Pearson Education.
- Stake.Robert E. (1967). The Countenance of Educational Evaluation.Teachers College  
Record 68.
- Stufflebeam, D.L., and Others (1971). Educational Evaluation and Decision Making.Illionis:  
F.E. Peacock Publishers.