



**CMU**  
CHIANG MAI UNIVERSITY

# รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เทศบาลตำบลบ้านแหวน  
อำเภอหางดง  
จังหวัดเชียงใหม่



**UNISERV**  
CHIANG MAI UNIVERSITY

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1-1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
<b>บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>2-1</b>
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-28
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-33
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-36
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-38
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-40
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-45
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-46
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ</b>	<b>3-1</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-1
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>4-1</b>
4.1 งานด้านรายได้หรือภาษี	4-1
4.2 งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4-7
4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
4.4 งานด้านการศึกษา	4-19

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>5-1</b>
5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	5-3
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม	
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3-1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี	4-1
ตารางที่ 4-2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4-3
ตารางที่ 4-3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	4-5
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4-7
ตารางที่ 4-5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4-9
ตารางที่ 4-6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4-11
ตารางที่ 4-7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
ตารางที่ 4-8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-15
ตารางที่ 4-9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-17
ตารางที่ 4-10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา	4-19
ตารางที่ 4-11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-21
ตารางที่ 4-12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-23
ตารางที่ 4-13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	4-25
ตารางที่ 5-1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	5-2

## บทที่ 1 : บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 มาตรา 4 ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2538 : 1) โดยการบริหารราชการแผ่นดินจะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาล ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

จากความคาดหวังของการปฏิรูป "ระบอบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (1) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบอบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการจึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

#### 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2) งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านการศึกษา

#### 1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

#### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568)

#### 1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.4.1 ประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

**1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว เป็นต้น

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางบริการ ได้แก่ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง เป็นต้น

4) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

5) **ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ได้แก่ โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อสะท้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมตามหลัก PDCA ต่อไป

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

### 14.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถามและการแปลผล

1) **รับจ้างทั่วไป** หมายถึง อาชีพที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของกิจการ โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นการรับจ้างทำงานในสถานประกอบการหรือโรงงาน เป็นการรับจ้างในลักษณะการขายแรงงาน โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่คิดตามชิ้นงานที่ทำได้ อัตราค่าจ้างขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของเจ้าของสถานประกอบการหรือนายจ้าง เช่น อาชีพอิสระ (Freelance) รับจ้างเหมารายวัน เป็นต้น

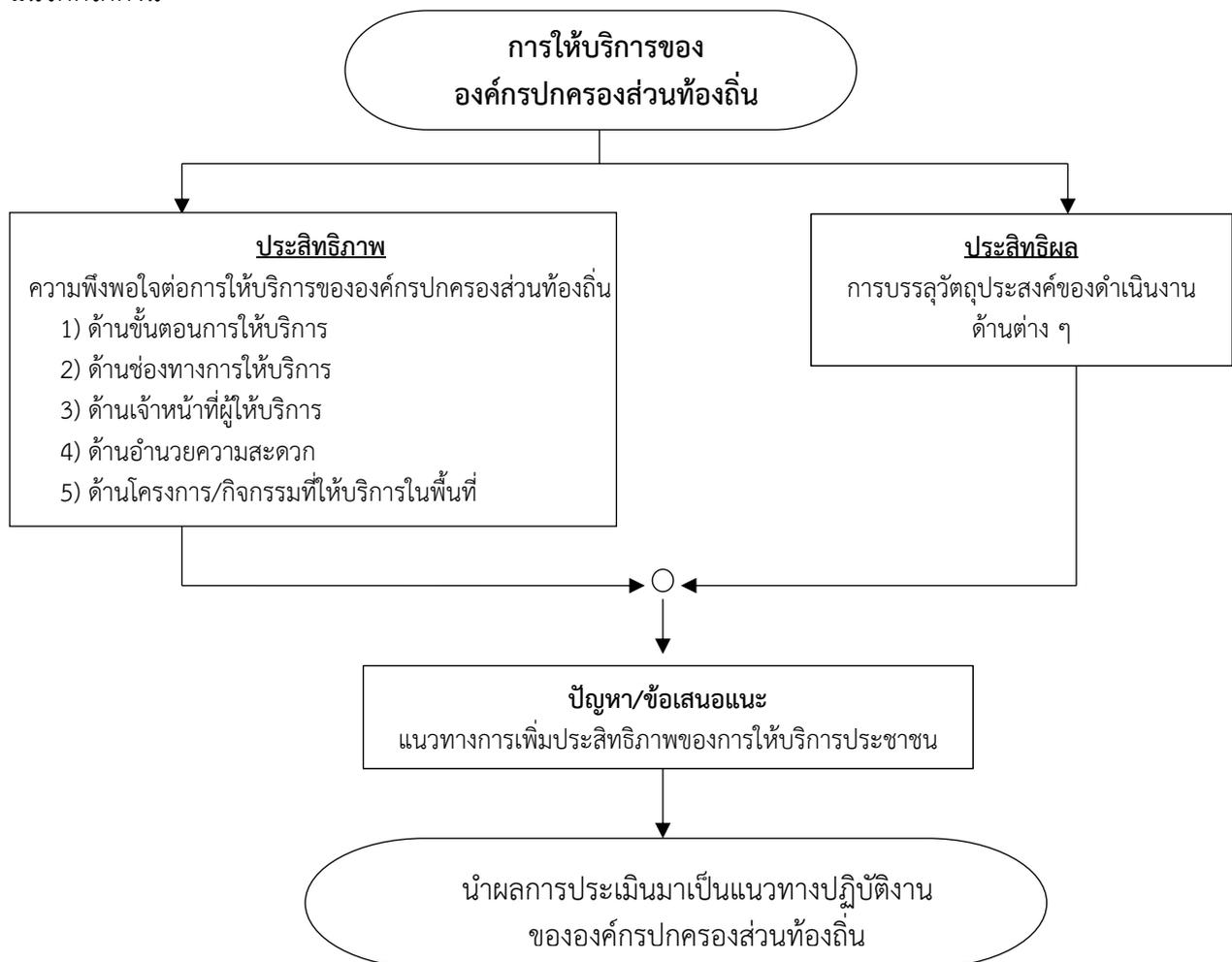
2) **อื่น ๆ** หมายถึง สถานภาพการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากการทำงาน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน เป็นต้น

### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



## บทที่ 2 : แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

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

### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

#### (1) ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

คำขวัญประจำตำบลบ้านแหวน

“ประเพณีเลิศล้ำ      วัฒนธรรมงามเด่น  
ประชาอยู่ร่มเย็น      บ้านแหวนเน้นพัฒนา”

ตำบล “บ้านแหวน ” เดิมมีชื่อว่า “บ้านหนองแหวน ” เพราะมีหนองน้ำแห่งหนึ่งในหมู่บ้าน หนองน้ำนี้ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของหมู่บ้าน มีความลึกและกว้างเป็นอย่างมาก เป็นที่อยู่อาศัยและที่ทำมาหากินของชาวบ้านและได้มีผู้นำหมู่บ้านซึ่งมีศักดิ์เป็นกำนันในสมัยปัจจุบัน ชื่อว่า “พญามโน” ได้ปกครองดูแลลูกบ้านซึ่งเป็นหมู่บ้านเล็กๆ มีอยู่ไม่กี่หลังคาเรือน ท่านพญามโนปกครองลูกบ้านด้วยคุณธรรม อยู่มาวันหนึ่งแม่ปิ่น เป็นชาวบ้านในหมู่บ้านนี้ได้ออกหาปลาที่หนองน้ำแห่งนี้ตามปกติ และได้พบแหวนโบราณติดมากับสวิงหาปลา จึงนำแหวนวงนั้นไปให้พญามโน เมื่อชาวบ้านทราบข่าวก็พากันไปดูเป็นจำนวนมาก ต่อมาชาวบ้านในแถบนั้นได้พบสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นในหมู่บ้าน ต่างก็ลงความเห็นว่าเป็นความศักดิ์สิทธิ์ของแหวนวงนั้นและเชื่อกันว่าแหวนวงนั้นถ้าไปอยู่ที่ใคร หรือผู้ใดครอบครองแหวน มักมีเรื่องราวเกิดขึ้นกับคนๆนั้นเสมอ นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ก็ไม่มีใครครอบครองแหวนวงนั้นและตกลงกันว่า ควรเป็นสมบัติของหมู่บ้านจึงได้ตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านแหวน”

เทศบาลตำบลบ้านแหวน เดิมเป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนภูมิภาค หลังจากนั้นได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 โดยอาศัยมาตรา 40 และ 41 แห่งพระราชบัญญัติสภา

ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ให้จัดตั้งสภาตำบลบ้านแหวนเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหวน มีผลตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2539 ต่อมากระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหวน มีสภาพเหมาะสม สมควรให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหวน เป็นเทศบาลตำบลบ้านแหวน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2552 และให้มีฐานะเป็นเทศบาลตำบลบ้านแหวน นับตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2552 เป็นต้นมา

### ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวน



#### องค์ประกอบตราสัญลักษณ์

มีรูปเป็นวงกลมสองวงซ้อนกัน โดยภายในวงกลมเล็กด้านในมีรูปแหวนวงใหญ่ ๑ วง ด้านในของแหวนมีรูปบ้าน ๑ หลัง และมีก้อนเมฆลอยอยู่บนท้องฟ้า ซึ่งบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของ ชื่อตำบลและแสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลบ้านแหวนอยู่กันเป็นครอบครัวที่อบอุ่นจากสัญลักษณ์ ที่เป็นบ้านและท้องฟ้าที่แจ่มใส ความหมายขององค์ประกอบตราสัญลักษณ์มีรายละเอียดดังนี้

◆ **รูปแหวน** เป็นสัญลักษณ์ของตำบล ตามประวัติดั้งเดิมของตำบล เดิมมีชื่อหมู่บ้านว่าบ้านหนองแหวนต่อมาที่มีการค้นพบแหวนโบราณจากหนองน้ำที่ใช่เป็นสถานที่ทำมาหากินของชาวบ้านดังนั้นชาวบ้านจึงได้ลงความเห็นกันว่าควรเปลี่ยนชื่อหมู่บ้านใหม่จากเดิมบ้านหนองแหวนมาเป็น “บ้านแหวน” และต่อมาจึงได้รับการยกฐานะ ขึ้นเป็นตำบลบ้านแหวน

◆ **รูปบ้าน** มีความหมายว่า ประชาชนในตำบลบ้านแหวนมีความรักความสามัคคี เสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกันทั้งหมด ถึงแม้ว่าตำบลบ้านแหวนจะมีความเป็นอยู่ใกล้เคียงกับชุมชนเมืองเป็นอย่างมาก โดยสังเกตจากการขยายพื้นที่ของโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆที่ขยายเข้ามาซึ่งแสดงถึงความเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่ว่าตำบลบ้านแหวนจะเจริญขึ้นจนใกล้เคียงกับชุมชนในเมืองมากเพียงใดแต่ความรักความสามัคคีของคนในชุมชนก็ยังคงมีอยู่เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันทั้งตำบล

- ◆ **สีน้ำเงิน** เป็นสีประจำตำบลบ้านแหวน ซึ่งได้ใช้มาตั้งแต่เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล
- ◆ **สีเหลือง** เป็นสีที่แสดงถึงความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว หมายความว่าคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานและประชาชนในตำบลบ้านแหวนมีความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

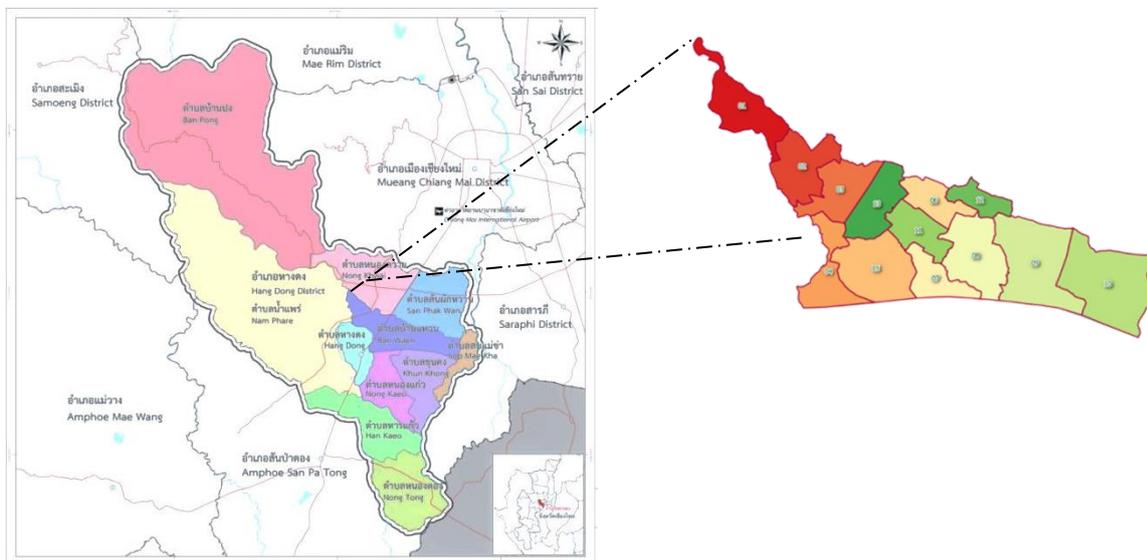
### ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

เทศบาลตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอหางดง ประมาณ 2 กิโลเมตรและตั้งอยู่ห่างจาก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ไปทางทิศใต้ประมาณ 11 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 108 (ถนนสายเชียงใหม่ – ฮอด) มีเนื้อที่รวมประมาณ 14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,750 ไร่

### อาณาเขต

- ทิศเหนือ** ติดต่อกับตำบลหนองควายและตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- ทิศใต้** ติดต่อกับตำบลหนองแก้วและตำบลขุนคอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- ทิศตะวันตก** ติดต่อกับตำบลน้ำแพร่และตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- ทิศตะวันออก** ติดต่อกับตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

### แผนที่แสดงอาณาเขตตำบลบ้านแหวน



### ลักษณะภูมิประเทศ (Landform)

ภูมิประเทศของตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่บริเวณที่ราบตอนกลางของอำเภอหางดง ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ไปทางทิศใต้ตามทางหลวงหมายเลข 108 (เชียงใหม่ – ฮอด) เป็นระยะทาง 11 กิโลเมตร สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปภายในตำบลเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าเขา มีคลองชลประทาน ไหลผ่านและด้านตะวันออกของตำบลส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,750 ไร่

## ลักษณะภูมิอากาศ (Climate)

ลักษณะอากาศของจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูหนาว ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูฝน ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีฝนตกทั่วไป ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบสะวันนา คืออากาศร้อน อุณหภูมิสูงสุดตลอดปีในฤดูฝนมีฝนตกปานกลาง อุณหภูมิเฉลี่ย 24.85 องศาเซลเซียส ฤดูร้อนอากาศร้อนอุณหภูมิประมาณ 35-40 องศาเซลเซียส

## ฤดูกาล

ฤดูกาลของจังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยเฉพาะในเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าว มากที่สุดในรอบปี

ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้น และมีฝนตกชุกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้ง เดือนที่มีอากาศหนาวที่สุดคือเดือนมกราคม

## อุณหภูมิ

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่อยู่ทางภาคเหนือตอนบน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงสลับซับซ้อนปกคลุม ทำให้มีอากาศหนาวเย็นในฤดูหนาว อุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 32.2 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศร้อนที่สุดอยู่ในเดือนเมษายน เคยตรวจอุณหภูมิสูงที่สุดได้ 42.5 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2559 ที่ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ อำเภอเมือง ส่วนฤดูหนาวมีอากาศหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.8 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศหนาวที่สุดอยู่ในเดือนมกราคม ซึ่งเคยตรวจอุณหภูมิต่ำที่สุดของจังหวัด 3.7 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2517 ที่สถานีอากาศเกษตรแม่ใจอำเภอสันทราย

## ฝน

จังหวัดเชียงใหม่มีฝนตลอดปีเฉลี่ยทั้งจังหวัดประมาณ 1,100 มิลลิเมตร โดยพื้นที่ตอนบนของจังหวัดบริเวณอำเภอฝาง เวียงแหง เชียงดาวและไชยปราการ มีปริมาณฝนสูงกว่า 1,200 มิลลิเมตรซึ่งสูงกว่าบริเวณอื่น ๆ ส่วนพื้นที่ทางตอนล่างบริเวณอำเภอดอยเต่า จอมทอง แม่แจ่ม แม่วางและตอนกลางของจังหวัดบริเวณอำเภอแม่ริม สันทรายและสันกำแพง มีปริมาณฝนต่ำกว่า 1,000 มิลลิเมตร บริเวณอำเภอเมืองมีปริมาณฝนตลอดปีประมาณ 1,130.6 มิลลิเมตรและมีฝนตกประมาณ 118 วัน เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคม มีปริมาณฝนเฉลี่ย 217 มิลลิเมตรและฝนตกประมาณ 21 วัน ปริมาณฝนมากที่สุด 1 วัน วัดได้ 166.5 มิลลิเมตร เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2511

## พายุหมุนเขตร้อน

พายุหมุนเขตร้อนที่เคลื่อนตัวผ่านเข้ามาในบริเวณจังหวัดเชียงใหม่ มีแหล่งกำเนิดจากทะเลจีนใต้และมหาสมุทรแปซิฟิกเหนือด้านตะวันตก โดยเคลื่อนตัวทางตะวันตกผ่านประเทศเวียดนามหรือลาวก่อนเข้าสู่ภาคเหนือของประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งทำให้พายุส่วนใหญ่อ่อนกำลังลงอยู่ในชั้นพายุดีเปรสชันและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายเนื่องจากลมแรงมากนัก แต่จะทำให้มีฝนตกหนักถึงหนักมากจนเกิดน้ำท่วมฉับพลันได้ในบางพื้นที่ พายุหมุนเขตร้อนมีโอกาสเคลื่อนผ่านจังหวัดนี้ได้ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนตุลาคม โดยเฉพาะช่วงตั้งแต่กลางเดือนสิงหาคมต่อเนื่องถึงต้นเดือนกันยายน เป็นระยะที่พายุหมุนเขตร้อนมีโอกาสเคลื่อนเข้าสู่จังหวัดนี้ได้มากที่สุด

## หมายเหตุ

- สถิติภูมิอากาศที่เป็นค่าเฉลี่ยใช้ข้อมูล คาบ 30 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2524 – 2553
- สถิติภูมิอากาศที่มีค่าเป็นที่สุดใช้ข้อมูล ตั้งแต่ พ.ศ. 2494 – 2562

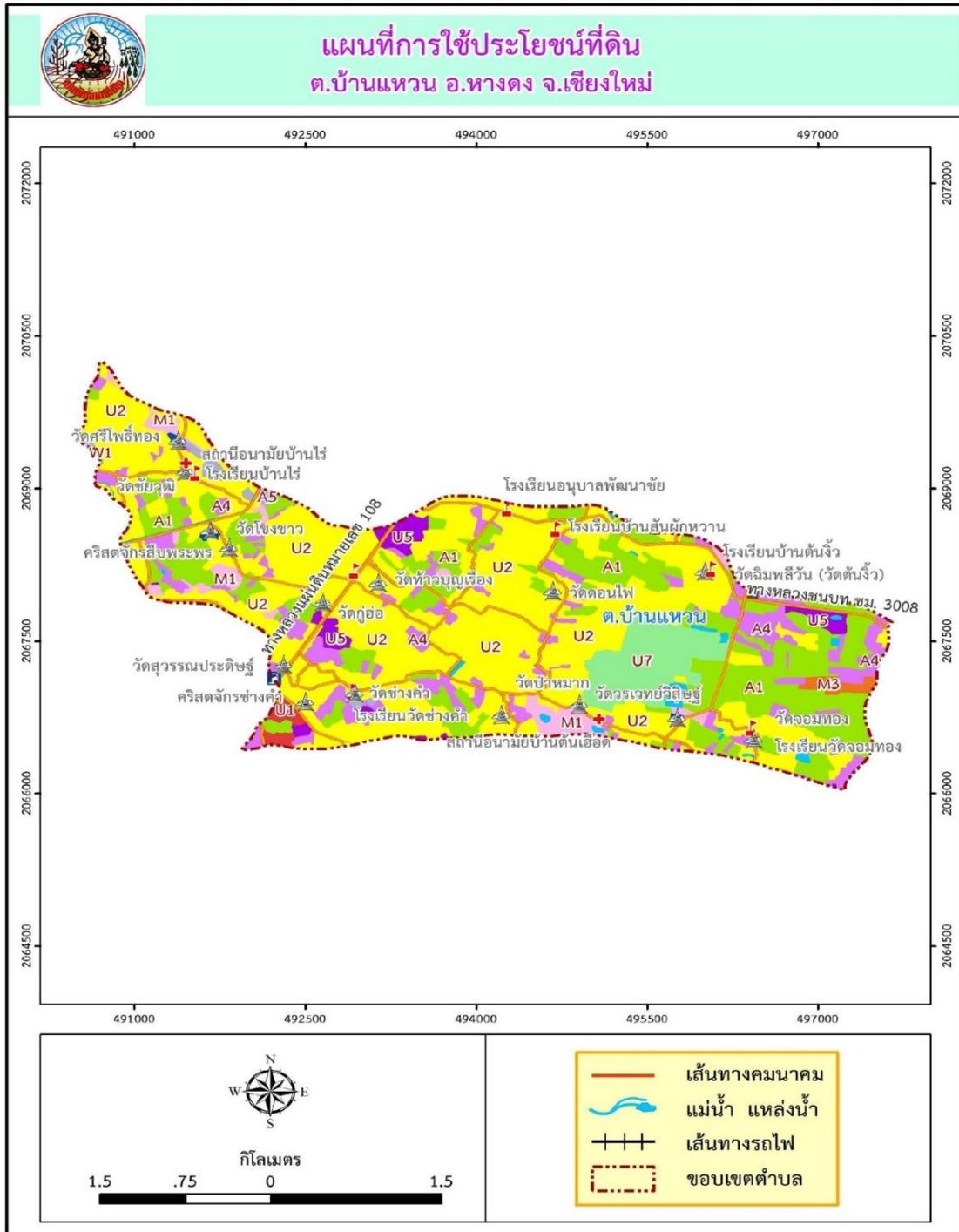
ที่มา: ศูนย์ภูมิอากาศ สำนักพัฒนาอุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา มกราคม 2563  
ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ <http://www.cmnet.tmd.go.th>

## ลักษณะของดิน

### การใช้ที่ดิน

เทศบาลตำบลบ้านแหวน แบ่งการใช้ที่ดินออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

- ◆ พื้นที่ถือครองเพื่อที่อยู่อาศัย
- ◆ พื้นที่ถือครองเพื่อการดำเนินกิจการค้าขายและธุรกิจขนาดย่อม
- ◆ พื้นที่ถือครองเพื่อการเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำสวน ทำไร่



ลำดับที่	รหัส	คำอธิบาย	พื้นที่(ไร่)
1	A1	พื้นที่นา	1,874.94
2	A4	ไม้ผล	921.63
3	A5	พืชสวน	61.58
4	A7	ทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์และโรงเรือนเลี้ยงสัตว์	02.61
5	M1	ทุ่งหญ้าและไม้ละเมาะ	238.76
6	M3	เหมืองแร่ บ่อขุด	52.23
7	U1	ตัวเมืองและย่านการค้า	59.3
8	U2	หมู่บ้าน	4,561.7
9	U3	สถานที่ราชการและสถาบันต่างๆ	21.87
10	U5	พื้นที่อุตสาหกรรม	184.67
11	U6	สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ	05.88
12	U7	สนามกอล์ฟ	449.85
13	W1	แหล่งน้ำธรรมชาติ	04.63
14	W2	แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น	101.82
พื้นที่ทั้งหมด			8,541.47

ที่มา กรมพัฒนาที่ดิน <https://www.ldd.go.th/> (เมษายน 2564)

## 2) ด้านการเมือง/การปกครอง

### เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีเขตความรับผิดชอบ 1 ตำบล 13 หมู่บ้าน ดังนี้

#### ตารางแสดงรายชื่อหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน

หมู่ที่	หมู่บ้าน
1	บ้านไร่
2	บ้านโขงขาว
3	บ้านท้าวบุญเรือง
4	บ้านช่างค้ำน้อย
5	บ้านช่างค้ำหลวง
6	บ้านปากกอก
7	บ้านป่าหมาก
8	บ้านต้นเหือด
9	บ้านเตื่อ
10	บ้านจอมทอง
11	บ้านคู
12	บ้านดอนไฟ
13	บ้านศรีสรร

### การเลือกตั้ง

#### โครงสร้างการบริหาร

**นายกเทศมนตรี** มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในเขตเทศบาลโดยตรง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่บริหารราชการของเทศบาลตามกฎหมาย นายกเทศมนตรีแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

**สมาชิกสภาเทศบาล** ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 12 คน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

การเลือกตั้งของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

**เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย**

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านไร่          | หมู่ที่ 2 บ้านโงงขาว |
| หมู่ที่ 3 บ้านท่าวบุญเรือง | หมู่ที่ 6 บ้านปากกอง |
| หมู่ที่ 11 บ้านคู้         | หมู่ที่ 12 บ้านดอนไฟ |
| หมู่ที่ 13 บ้านศรีสรร      |                      |

**เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย**

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| หมู่ที่ 4 บ้านช่างคำน้อย | หมู่ที่ 5 บ้านช่างคำหลวง |
| หมู่ที่ 7 บ้านป่าหมาก    | หมู่ที่ 8 บ้านต้นเหือด   |
| หมู่ที่ 9 บ้านเดื่อ      | หมู่ที่ 10 บ้านจอมทอง    |

ตารางสถิติการใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านแหวน

วันเลือกตั้ง วันอาทิตย์ ที่ 28 เดือนมีนาคม พ.ศ.2564

ประเภท	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	สถิติการใช้สิทธิเลือกตั้ง							
		ผู้มาใช้สิทธิ		บัตรดี		บัตรเสีย		บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นายกเทศมนตรี	9,202	6,316	68.64	5,512	87.27	203	3.21	601	9.52
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	4,742	3,072	64.78	2,567	83.56	114	3.71	391	12.73
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2	4,453	3,237	72.39	2,854	88.17	110	3.40	273	8.43

### 3) ประชากร

#### ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จากข้อมูลและสถิติประชากรตามทะเบียนราษฎร ณ เดือน ธันวาคม 2565 ตำบลบ้านแหวน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 11,511 คน แยกเป็น ชาย 5,352 คน หญิง 6,159 คน รายละเอียดได้ดังนี้

**สถิติจำนวนประชากร**  
**จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอหางดง ตำบลบ้านแหวน**  
**ข้อมูลเดือน กันยายน 2566**

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
<b>ยอดรวมทั้งหมด</b>	<b>5,453</b>	<b>6,343</b>	<b>11,796</b>
หมู่ที่ 1 บ้านไร่	577	631	1,208
หมู่ที่ 2 บ้านโขงขาว	413	432	845
หมู่ที่ 3 บ้านท่าวบุญเรือง	781	938	1,719
หมู่ที่ 4 บ้านช่างคำน้อย	376	423	799
หมู่ที่ 5 บ้านช่างคำหลวง	688	835	1,523
หมู่ที่ 6 บ้านปากกอง	222	257	479
หมู่ที่ 7 บ้านป่าหมาก	248	289	537
หมู่ที่ 8 บ้านต้นเสียด	623	841	1,464
หมู่ที่ 9 บ้านเดื่อ	271	316	587
หมู่ที่ 10 บ้านจอมทอง	413	398	811
หมู่ที่ 11 บ้านดู่	344	403	747
หมู่ที่ 12 บ้านดอนไฟ	215	249	464
หมู่ที่ 13 บ้านศรีสรร	282	331	613

ที่มา : <https://stat.bora.dopa.go.th/> ระบบสถิติทางการทะเบียน Official statistics registration systems สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

หมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดคือ บ้านดอนไฟ หมู่ที่ 12 มีจำนวนประชากร 464 คน แยกเป็น เพศชาย 216 คน เพศหญิง 247 คน และหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดคือ บ้านท่าวบุญเรือง หมู่ที่ 3 มีจำนวนประชากร 1,659 คน แยกเป็นเพศชาย 768 คน เพศหญิง 891 คน

## 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางแสดง สถิติจำนวนประชากร แยกชาย-หญิง ตามช่วงอายุ

**ประชากรรายอายุ**  
**แยกตามเพศ**  
**จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอหางดง ตำบลบ้านแหวน**  
**ข้อมูลเดือน กันยายน 2566**

อายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
<b>ยอดรวมทั้งหมด</b>	<b>5,453</b>	<b>6,343</b>	<b>11,796</b>
อายุน้อยกว่า 1 ปี	39	35	74
อายุ 1	35	26	61
อายุ 2	42	36	78
อายุ 3	48	35	83
อายุ 4	47	37	84
อายุ 5	53	53	106
อายุ 6	37	57	94
อายุ 7	82	55	137
อายุ 8	71	45	116
อายุ 9	71	73	144
อายุ 10	54	52	106
อายุ 11	56	50	106
อายุ 12	47	44	91
อายุ 13	69	48	117
อายุ 14	51	65	116
อายุ 15	44	50	94
อายุ 16	57	58	115
อายุ 17	63	49	112
อายุ 18	61	51	112
อายุ 19	44	42	86
<b>อายุ (ปี)</b>	<b>ชาย</b>	<b>หญิง</b>	<b>รวม</b>
อายุ 20	50	62	112
อายุ 21	47	75	122
อายุ 22	60	53	113
อายุ 23	50	54	104
อายุ 24	50	58	108

อายุ 25	69	58	127
อายุ 26	72	82	154
อายุ 27	82	74	156
อายุ 28	77	90	167
อายุ 29	82	67	149
อายุ 30	90	99	189
อายุ 31	95	95	190
อายุ 32	81	105	186
อายุ 33	70	85	155
อายุ 34	68	82	150
อายุ 35	70	86	156
อายุ 36	79	86	165
อายุ 37	75	95	170
อายุ 38	92	102	194
อายุ 39	99	101	200
อายุ 40	81	107	188
อายุ 41	92	105	197
อายุ 42	111	98	209
อายุ 43	90	102	192
อายุ 44	88	111	199
อายุ 45	85	123	208
อายุ 46	78	118	196
อายุ 47	86	105	191
อายุ 48	62	90	152
อายุ 49	84	101	185
อายุ 50	72	122	194
อายุ 51	86	103	189
อายุ 52	82	102	184
อายุ 53	82	118	200
อายุ 54	73	110	183
อายุ 55	69	98	167
อายุ 56	77	117	194
<b>อายุ (ปี)</b>	<b>ชาย</b>	<b>หญิง</b>	<b>รวม</b>
อายุ 57	94	106	197
อายุ 58	94	117	211
อายุ 59	91	101	192

อายุ 60	101	104	205
อายุ 61	88	118	206
อายุ 62	80	108	188
อายุ 63	92	118	210
อายุ 64	73	130	203
อายุ 65	76	96	172
อายุ 66	81	94	175
อายุ 67	75	88	163
อายุ 68	56	80	136
อายุ 69	57	78	135
อายุ 70	52	73	125
อายุ 71	55	83	138
อายุ 72	49	50	99
อายุ 73	34	40	74
อายุ 74	38	63	101
อายุ 75	25	32	57
อายุ 76	27	39	66
อายุ 77	22	20	42
อายุ 78	30	20	50
อายุ 79	21	19	40
อายุ 80	16	13	29
อายุ 81	14	21	35
อายุ 82	16	20	36
อายุ 83	12	18	30
อายุ 84	9	13	22
อายุ 85	6	13	19
อายุ 86	7	17	24
อายุ 87	4	8	12
อายุ 88	10	7	17
อายุ 89	9	5	14
อายุ 90	4	8	12
อายุ 91	2	8	10
อายุ 92	5	3	8
อายุ 93	0	3	3
<b>อายุ (ปี)</b>	<b>ชาย</b>	<b>หญิง</b>	<b>รวม</b>
อายุ 94	1	1	2

อายุ 95	0	4	4
อายุ 96	1	2	3
อายุ 97	2	0	2
อายุ 98	0	1	1
อายุ 99	0	0	0
อายุ 100	0	0	0
อายุมากกว่า 100 ปี	0	1	1
เกิดปีจันทรคติ	0	0	0

ที่มา : <https://stat.bora.dopa.go.th/> ระบบสถิติทางการทะเบียน Official statistics registration systems สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

**ตารางแสดง สถิติจำนวนครัวเรือนจากทะเบียน แยกรายหมู่บ้าน**  
**สถิติจำนวนบ้าน**  
**จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอหางดง ตำบลบ้านแหวน**  
**ข้อมูลเดือน กันยายน 2566**

หมู่บ้าน	หลัง/ครัวเรือน
<b>ยอดรวมทั้งหมด</b>	<b>7,028</b>
หมู่ที่ 1 บ้านไร่	736
หมู่ที่ 2 บ้านโขงขาว	398
หมู่ที่ 3 บ้านท้าวบุญเรือง	970
หมู่ที่ 4 บ้านช่างคำน้อย	539
หมู่ที่ 5 บ้านช่างคำหลวง	906
หมู่ที่ 6 บ้านปากกอง	333
หมู่ที่ 7 บ้านป่าหมาก	425
หมู่ที่ 8 บ้านต้นเหือด	898
หมู่ที่ 9 บ้านเตี๋ย	355
หมู่ที่ 10 บ้านจอมทอง	321
หมู่ที่ 11 บ้านดู่	459
หมู่ที่ 12 บ้านดอนไฟ	254
หมู่ที่ 13 บ้านศรีสรร	434

ที่มา : <https://stat.bora.dopa.go.th/> ระบบสถิติทางการทะเบียน Official statistics registration systems สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### (4) สภาพทางสังคม

##### 1) การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนและโรงเรียนในสังกัด สพฐ. ดังนี้

- โรงเรียนระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน	จำนวน	4	แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล	จำนวน	4	แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	4	แห่ง
- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	-	แห่ง

##### จำนวนนักเรียน

- โรงเรียนบ้านไร่	จำนวน	115	คน
- โรงเรียนบ้านท่าบุญเรือง	จำนวน	124	คน
- โรงเรียนวัดช่างคำ	จำนวน	138	คน
- โรงเรียนวัดจอมทอง	จำนวน	116	คน

ที่มา : ข้อมูลกองการศึกษาฯ เทศบาลตำบลบ้านแหวน ณ วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

##### โรงเรียนเอกชนตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน

- โรงเรียนระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน	จำนวน	1	แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล	จำนวน	2	แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง

##### 2) สาธารณสุข

ด้านการสาธารณสุข ประชากรส่วนใหญ่มีมาตรฐานทางด้านสาธารณสุขทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ภาระของโรคติดต่อตามฤดูกาลมีไม่บ่อยนัก เช่น โรคไข้เลือดออก โรคทางเดินระบบอาหาร ซึ่งถ้าเกิดการระบาดของโรคต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ทางเทศบาลตำบลบ้านแหวนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ ตำบล อำเภอและจังหวัด จะร่วมกันเข้าไปแก้ไขปัญหาโดยด่วน เพื่อป้องกันและระงับการระบาดของโรค ประชาชนได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลของรัฐ เช่น บัตรประกันสุขภาพ (บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท) เพื่อใช้สิทธิเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน และยังมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ในการดูแลด้านการสาธารณสุขให้กับประชาชนในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง คือ

- ◆ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านไร่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแหวน
- ◆ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้นเหือด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านแหวน

##### 3) อาชญากรรม

##### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลบ้านแหวน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนี้

◆ รถบรรทุกน้ำดับเพลิงอเนกประสงค์	จำนวน	2	คัน
◆ รถกู้ชีพ-กู้ภัย ขนาดกลางพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน	จำนวน	1	คัน

#### 4) การสังคมสงเคราะห์

ประชากรที่ได้รับเงินสงเคราะห์จากเทศบาลตำบลบ้านแหวน	จำนวน	2,832	ราย	ดังนี้
-ผู้สูงอายุ	จำนวน	2,469	ราย	
-ผู้พิการ	จำนวน	341	ราย	
-ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	22	ราย	

ที่มา: ข้อมูลงานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลบ้านแหวน ณ วันที่ 29 กันยายน 2566

#### (5) ระบบบริการพื้นฐาน

##### 1) การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

การคมนาคมภายในตำบลบ้านแหวนและพื้นที่ข้างเคียงค่อนข้างสะดวกสามารถติดต่อถึงกันได้ทุกหมู่บ้าน เนื่องจากมีเส้นทางคมนาคมทางบกที่แยกออกจากทางหลวง เชียงใหม่ – ฮอด (หมายเลข 108) อยู่หลายเส้นทาง เข้าสู่บริเวณพื้นที่ชุมชนทุกหมู่บ้านภายในตำบล สภาพโดยทั่วไปของถนนเป็น ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนน แอสฟัลต์ติกคอนกรีต สลับกับถนนลูกรังบางช่วง มีขนาดผิวจราจรกว้างประมาณ 3-4 เมตร ถนนบางส่วนมีสภาพ ชำรุด เสียหายเป็นหลุมเป็นบ่อ นอกนั้นเป็นถนนลูกรังขนาดกว้าง ประมาณ 2-4 เมตร ตัดผ่านบริเวณพื้นที่ เกษตรกรรมที่ห่างไกล

นอกจากนั้น เส้นทางคมนาคมที่สำคัญของตำบลบ้านแหวน ยังเปรียบเสมือนประตูสู่แหล่งท่องเที่ยว และหมู่บ้านแหล่งผลิตสินค้าหัตถกรรมที่สำคัญ คือ หมู่บ้านหัตถกรรมบ้านถวายเป็นแหล่งผลิต สินค้าหัตถกรรมขนาดใหญ่ ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันเส้นทาง ดังกล่าวมีสภาพที่คับแคบ ภูมิทัศน์สองข้างทางไม่สวยงาม เกิดการชำรุดเสียหายจำนวนมากทำให้ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่ใช้เส้นทางดังกล่าว ไม่ได้รับความสะดวกและปลอดภัย

##### 2) การไฟฟ้า

ตำบลบ้านแหวน มีการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง 197 หมู่ที่ 8 ตำบลหนองแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ หมายเลขโทรศัพท์ 053-441096 ซึ่งเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีพื้นที่ที่ได้รับการบริการ จำนวน 13 หมู่บ้าน เต็มพื้นที่ 100 เปอร์เซ็นต์

##### 3) การประปา

ประชากรของตำบลบ้านแหวน ใช้น้ำในการอุปโภค – บริโภค จากระบบประปาชุมชน / หมู่บ้าน ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ส่วนการบริการน้ำจากระบบประปาส่วนภูมิภาคจะอยู่ในพื้นที่ของหมู่บ้านจัดสรรต่าง ๆ

#### 4) โทรศัพท์

ระบบการติดต่อสื่อสารในพื้นที่ที่มีความ สะดวก รวดเร็ว มีทั้งระบบโทรศัพท์ส่วนบุคคล โทรศัพท์สาธารณะ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้บริการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารในพื้นที่ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) นอกจากนั้นยังมี ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ อาทิเช่น ระบบ AIS , ระบบ DTAC และ ระบบ True เป็นต้น ซึ่งครอบคลุมเข้าถึงพื้นที่ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลบ้านแหวน

#### (6) ระบบเศรษฐกิจ

##### 1) การเกษตร

ประชากรในเขตตำบลบ้านแหวน มีรายได้ส่วนมากจากการทำการเกษตร อาทิเช่น ทำนา ข้าวไร่ ทำสวน ลำไยและปลูกกล้วยเหลือง เป็นต้น แต่รายได้ของเกษตรกรยังไม่ดีพอนี้เนื่องจากกลไกการตลาด บางปีมีผลผลิตมากทำให้ราคาผลผลิตตกต่ำ ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเกษตรกรรม ผู้บริโภค ตีนกั่ว เนื่องจากเกษตรกรใช้สารเคมี ในการเกษตรกรรมมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

##### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรไหลผ่าน อาทิเช่น คลองส่งน้ำจากชลประทาน และมีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำน้ำแม่ท่าช้าง เป็นต้น

##### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ประชาชนใช้น้ำเพื่อการอุปโภค – บริโภค จากระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 13 หมู่บ้าน

##### 2) การบริการ

ส่วนประกอบบริการด้านบริการ

ก.โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน	3	แห่ง
ข.โรงพยาบาล	จำนวน	-	แห่ง
ค.สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ. 2535	จำนวน	1	แห่ง
ง.ร้านอาหาร	จำนวน	80	แห่ง
จ.ร้านขายของ	จำนวน	132	แห่ง
ฉ.บ้านเช่า	จำนวน	26	แห่ง
ช.ห้องเช่า หอพัก ห้องแถว	จำนวน	102	แห่ง
ซ.โรงงาน โรงเก็บของ โกดัง โรงเลื่อยไม้	จำนวน	57	แห่ง

ที่มา: ข้อมูลงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลบ้านแหวน  
ณ วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

### 3) การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลบ้านแหวน เป็นแหล่งผลิตสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักและแอนดิกที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากนี้ ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวอีกหลายแห่ง อาทิ เช่น

#### วัดโขงขาว

ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านแหวน อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ในอดีตตามตำนานเล่าสืบต่อกันมาว่า วัดโขงขาวแห่งนี้ พร้อมทั้งศาสนวัตถุมีวิหารเป็นต้นไม้ ก่อสร้างขึ้นเมื่อสมัยพระนางจามเทวีเสด็จมาสร้างเจดีย์ พระธาตุดอยคำในขณะเดียวกันก็มีพระราชศรัทธาได้สร้างวิหารวัดโขงขาวขึ้นเป็นพระพุทธรูปงามมีพระอาจารย์เจ้าอาวาสสืบต่อกันมาหลายรูปตั้งแต่ ครูบานันทะเถระ, ครูบาพรหม, ครูบาโปธา, ครูบาตาคำพระอธิการอินตา พระครูปิยรัตนภรณ์ ในปัจจุบันมีพระครูปลัดจิว วัชรเมธี เป็นเจ้าอาวาสวัดโขงขาว มี ศาสนสถานที่ที่สวยงามหาดูได้ยาก เช่น พระวิหาร พระอุโบสถหินอ่อน ศาลา ลายล้อมพระอุโบสถภายในวัดยังสะอาด ร่มรื่นกว้างขวางเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการปฏิบัติธรรมพักผ่อนหย่อนใจ ชมศิลปะงานปูนปั้นงดงาม ประณีต หาดูได้ยาก เดินทางสะดวกโดยใช้ถนนสายเลียบบคลองชลประทาน



#### วัดป่าหมาก

ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านป่าหมาก หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านแหวน อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ 2 ไร่ 3 งาน 31 ตารางวา ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่วัดหนึ่ง จากคำบอกเล่าจากคนแก่คนแก่ในหมู่บ้านว่า สถานที่นี้เป็นวัดร้างมาหลายชั่วอายุคนแล้ว มาในปี พ.ศ.2515 พระอาจารย์บุญมา ฐิตสทโร พร้อมด้วยญาติธรรม โดยการนำของพ่อกำนันหลวง วิญญูรัตน์ ได้นำญาติธรรมมาทำการแผ้วถาง วัดร้าง ซึ่งเป็นป่าอันรกทึบให้มีความสะอาดขึ้น จึงได้บูรณะปฏิสังขรณ์เพื่อที่จะสร้างเป็นวัดขึ้น อาจารย์บุญมาก็ได้พบแผ่นจารึกชิ้นหนึ่งแผ่น จารึกในแผ่นอิฐในองค์พระเจดีย์อันเก่าแก่จึงได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางโบราณคดี จึงทราบ่วัดนี้สร้างมาประมาณปี พ.ศ. 2115 พระอาจารย์บุญมา ฐิตสทโร พร้อมด้วยญาติธรรม จึงบูรณะขึ้นใหม่ ในวัดนี้มีความสำคัญในตำบลบ้านแหวนและชาวบ้านป่าหมาก ด้วยเหตุว่าวัดแห่งนี้เป็นที่พระธาตุเจดีย์ประดิษฐานอยู่และผู้คนในชุมชนและใกล้เคียงได้จัดให้มีประเพณีสงกรานต์พระธาตุกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน



#### 4) อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมในตำบลบ้านแหวน เป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก มีโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การแกะสลักจากไม้ โรงงานแอนดิก โรงสีข้าว เป็นต้น

ก. โรงงานแกะสลัก	จำนวน	-	แห่ง
ข. โรงงานแอนดิก	จำนวน	-	แห่ง
ค. โรงสีข้าว	จำนวน	3	แห่ง

#### 7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

ก.ปั้มน้ำมันหยอดเหรียญ	จำนวน	9	แห่ง
ข.ศูนย์การค้า / ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	1	แห่ง
ค.ตลาดสด (เอกชน)	จำนวน	-	แห่ง
ง.ศูนย์อาหาร	จำนวน	1	แห่ง
จ.ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	132	แห่ง
ฉ.ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่นอีเลฟเว่น)	จำนวน	2	แห่ง
ช.โรงงานน้ำดื่ม	จำนวน	6	แห่ง

ตารางแสดงรายชื่อวิสาหกิจชุมชน ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่  
ที่มา : งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลบ้านแหวน ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม 2564

ลำดับ	เลขทะเบียน	ชื่อ	ที่ตั้ง	วันจัดตั้ง
1	6-50-15-07/1-0005	วิสาหกิจชุมชนน้ำดื่มทำบุญเรื่อง	251 หมู่ 3 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่	12/10/2548
2	6-50-15-07/1-0010	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปอาหารและหัตถกรรมพื้นบ้าน	34/1 หมู่ 13 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-431467	6/2/2549

3	6-50-15-07/1-0013	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตงานไม้และแปรรูปไม้ หมู่ 10 บ้านแหวน	118 หมู่ 10 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-368638	27/9/2549
4	6-50-15-07/1-0022	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยอินทรีย์หมอดินตำบลด้านแหวน	68/1 หมู่ 5 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 089-8516932	22/3/2554
5	6-50-15-07/1-0026	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มศิลปะประดิษฐ์บ้านปากกอก	53 หมู่ 6 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 081-9602331	2/2/2555
6	6-50-15-07/1-0038	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรอินทรีย์ตำบลด้านแหวน	135 หมู่ 8 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่โทรศัพท์ 083-6357704	8/3/2556
7	6-50-15-07/1-0039	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มนวดแผนไทยตำบลด้านแหวน	15/2 หมู่ 5 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์	20/7/2558
8	6-50-15-07/1-0040	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มสุรากลั่นชุมชนเหรียญบ้านเตื่อ	110 หมู่ 9 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0896362163	22/12/2560
<b>ลำดับ</b>	<b>เลขทะเบียน</b>	<b>ชื่อ</b>	<b>ที่ตั้ง</b>	<b>วันจัดตั้ง</b>
9	6-50-15-07/1-0041	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรตำบลด้านแหวน	132 หมู่ 6 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0979571280	15/10/2562
10	6-50-15-07/1-0042	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปเห็ดแห้งเมืองล้านนา	97/2 หมู่ 1 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0953150940	15/6/2563

## 7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 1) การนับถือศาสนา

ในเขตเทศบาลตำบลด้านแหวน ประกอบด้วย วัด จำนวน 11 แห่ง โบสถ์ศาสนาคริสต์ จำนวน 5 แห่ง ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลด้านแหวน นับถือศาสนาพุทธ มีวิถีการดำเนินชีวิตเช่นเดียวกับชาวล้านนาทั่วไป กล่าวคือเมื่อถึงวันพระและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาประชาชนจะทำบุญตักบาตรหรือประกอบพิธีกรรมทางศาสนาตามประเพณีหรือความเชื่อตามหลักศาสนา ของตน เช่นอดีตกาล ภาษาพูดที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาพื้นเมืองที่เรียกว่า “**กำเมือง**” ประเพณีวัฒนธรรมที่สำคัญได้แก่ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ การถวายสลากภัตต์ ปอยหลวง เป็นต้น เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองสิ่งปลูกสร้างในวัด เป็นต้น ประชากรส่วนใหญ่ของพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธโดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

**วัด จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย**

1. วัดชัยวุฒิ
2. วัดโขงขาว
3. วัดปู่ฮ่อ
4. วัดช่างคำหลวง
5. วัดป่าหมาก
6. วัดเทพประสิทธิ์ (วัดต้นเหือด)
7. วัดวรเวทย์วิสิฐ (วัดช้างหม้อ)
8. วัดจอมทอง
9. วัดสันกู่สุทธิพันธ์
10. วัดดอนไฟ
11. วัดท้าวบุญเรือง

**โบสถ์จำนวน 5 แห่ง ได้แก่**

- |                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 1. โบสถ์หมู่ที่ 2 บ้านโขงขาว     | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. โบสถ์หมู่ที่ 4 บ้านช่างคำน้อย | จำนวน 3 แห่ง |
| 3. โบสถ์หมู่ที่ 13 บ้านศรีสรร    | จำนวน 1 แห่ง |

## 2) ประเพณีและงานประจำปี

### ◆ พิธีกรรมกินอ้อผลญา

พิธีกรรมนี้ถือเป็นประเพณีประจำตำบลบ้านแหวน โดยเฉพาะหมู่บ้านทำบุญเรื่อง (หมู่ที่ 3) เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาแต่โบราณ ผู้ที่จะทำพิธีนี้ได้จะเป็นครูอาจารย์ที่อยู่วัดเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในสาขาต่าง ๆ (ในอดีตถือเป็นผู้ที่มีความรู้มีคาถา อาคม ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ) จนได้รับการยกย่องและยอมรับจากชุมชนเท่านั้น “พิธีกรรมกินอ้อผลญา” มักจะจัดขึ้นในวันฉัตรวัน คือวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี เพราะคนเมืองจะมีความเชื่อว่าวันนี้เป็นวันเริ่มต้นของปี เป็นวันปากปี แต่หากจัดขึ้นในวันที่ 13 เมษายน ไม่ได้ก็จะพยายามจัดให้อยู่ในเดือนเมษายน “พิธีกรรมกินอ้อผลญา” หรือเรียกกันสั้น ๆ ทั่วไปว่า “กินอ้อ” ในการประกอบพิธีกรรมนั้นจะใช้ปล้องของต้นอ้อใส่ผ้าฝ้ายที่เสกด้วยคาถาแล้วนำมาเคี้ยวกินเมื่อเคี้ยวจนน้ำหวานหมดแล้วก็เอาชานอ้อโยนข้ามศีรษะทิ้งไปข้างหลังหรือโยนออกไปทางหน้าต่าง คติความเชื่อของพิธีกรรมนี้คือเชื่อว่า บุคคลใดก็ตามที่ได้เข้ามาร่วมในพิธีกรรมนี้ก็จะเป็นผู้ที่มีสติปัญญาเฉียบแหลมสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว มีความจำดี ในสมัยก่อนกลุ่มคนที่นิยมเข้าพิธีกรรมนี้ได้แก่ พระสงฆ์ พระนักเทศน์ หรือบุคคลที่ต้องการศึกษาเล่าเรียนโดยเฉพาะช่างขอจะต้องผ่านพิธีกรรมนี้เพราะเชื่อว่าจะทำให้มีความจำ ความคิดดี มีน้ำเสียงขับขอมดีขึ้น และจะมีเสน่ห์แก่คนทั่วไป



### ◆ ประเพณีเดือน 4 เป็ง

ประวัติความเป็นมาประเพณีเดือน 4 เป็ง เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาตั้งแต่โบราณจากการบอกเล่าของชาวบ้านทำให้ทราบว่าเป็นการปฏิบัติที่สืบทอดกันมาตั้งแต่ครั้งพุทธกาล จัดขึ้นเพื่อระลึกถึงบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว โดยการทำบุญด้วยข้าวใหม่ที่ได้จากการทำนา หรือที่เรียกว่าทำบุญทานข้าวใหม่ เพื่อระลึกถึงบุญคุณของควายที่ได้ใช้แรงงานตั้งแต่เริ่มจากการไถนา จนถึงการลากเอาข้าวไปเก็บไว้ในยุ้ง ประเพณีนี้ถือเป็นประเพณีที่โบราณในท้องถิ่นล้านนาอีกอย่างหนึ่งที่ยังคงหลงเหลือมีอยู่น้อยแล้ว จนทำให้บางครั้งก็เรียกประเพณีนี้ว่า การเรียกขวัญควายสำหรับในตำบลบ้านแหวนที่ในอดีตอาชีพหลักได้แก่การทำนา และปัจจุบันพื้นที่นาก็เริ่มหดหายไปกลายเป็นหมู่บ้านจัดสรร ร้านค้าทางศิลปะ สวนลำไย ที่รกร้างว่างเปล่า เป็นส่วนใหญ่ วัว ควายที่เคยมีก็ทำให้เห็นได้ยาก จึงทำให้ประเพณีนี้เป็นแค่ภาพความทรงจำของผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชนที่ต้องการจะให้คนรุ่นปัจจุบันได้สัมผัสกับความงดงามของประเพณีและพิธีกรรมนี้ ในอดีตชุมชน ทุกชุมชนในตำบลบ้านแหวนจะจัดประเพณีขึ้นในช่วงเดือน 3 และเดือน 4 โดยพิธีนี้ถือว่ามีความสำคัญมาก จะเริ่มตั้งแต่ก่อนที่จะถึงวันเพ็ญ

ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 4 หนึ่งวัน คือ วันขึ้น 14 ค่ำ เดือน 4 ชาวบ้านก็จะนำเอาไม้จี้ (เป็นไม้ที่หายาก คุณสมบัติของไม้ชนิดนี้เมื่อนำมาเผาไฟแล้วจะแตกเอง) เอามาวางสุ่มรวมกันไว้แล้วก่อกองไฟหน้าพระพุทธรูปเพื่อทำการบูชาขอเข้าวันรุ่งขึ้นคือวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 4 แต่ละครัวเรือนก็จะเตรียมข้าวตอกดอกไม้เตรียมข้าวใหม่ ข้าวเปลือกไปรวมกันที่ลานหน้าหมู่บ้านจากนั้นก็เอาตุงไปปักไว้บนกอข้าวเหล่านั้น พระสงฆ์ก็จะให้พรก็ถือว่าเสร็จพิธี ปัจจุบันประเพณีเรียกขวัญควายนี้อาจหายไปเพราะสภาพสังคมรวมทั้งการดำรงชีวิตของคนในหมู่บ้านต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป แต่ก็ยังคงมีการอนุรักษ์ประเพณีนี้ไว้ให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้



### 3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

#### ◆ การทำเครื่องดนตรีพื้นเมือง



กลองปู่เจ้า (ปู่จา)



ซอและซึง

ในพื้นที่ตำบลบ้านแหวน มีอาชีพที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษที่สะท้อนให้เห็นถึงศิลปวัฒนธรรมของชุมชนในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านดนตรี ทำให้เกิดการพัฒนาเป็นอาชีพขึ้นในตำบลบ้านแหวน นั่นก็คือ อาชีพการทำเครื่องดนตรีพื้นเมือง ซึ่งในปัจจุบันก็มีช่างทำเครื่องดนตรีหลงเหลืออยู่เพียงไม่กี่คน ได้แก่ ช่างทำเครื่องซอ ซึ่งรวมทั้งยังเป็นผู้สอนเพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบทอดอาชีพนี้ให้แก่รุ่นลูกรุ่นหลานด้วย ด้วยเหตุที่ว่าคนในสมัยก่อนนี้มีวัฒนธรรมชุมชนที่เป็นของตนเองเมื่อถึงเทศกาลงานต่าง ก็จะมีการเฉลิมฉลอง มีการละเล่นการแสดงกันในหมู่บ้าน เช่นการฟ้อนประกอบการเล่นดนตรี ส่วนมากแล้วเครื่องดนตรีที่ใช้ในงานประเพณีและพิธีกรรมต่าง ๆ ในหมู่บ้าน ก็จะจัดทำขึ้นเองโดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในธรรมชาติหรือดัดแปลงมา

#### ◆ การแกะสลักสิงห์

เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สืบทอดกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่าตายายมาจนถึงปัจจุบัน การแกะสลักสิงห์นี้จะต้องอาศัยความชำนาญและความปราณีอย่างมาก ในตำบลบ้านแหวน ปัจจุบันมีการแกะสลักสิงห์อยู่ที่ หมู่ 8 บ้านต้นเหือด และถือเป็นชุมชนต้นแบบในการแกะสิงห์ทำกันมานาน 50-60 ปี ปัจจุบันจะแกะเฉพาะสิงห์เพียงอย่างเดียวส่วนมากจะแกะเป็นสิงห์ตัวใหญ่ และใช้ลวดลายแบบดั้งเดิมตั้งแต่สมัย โบราณ ซึ่งในการแกะสลักสิงห์นั้นถือเป็นการสร้างรายได้ให้กับชาวตำบลบ้านแหวนได้มากที่สุด



#### ◆ การปั้นสิงห์

บ้านศรีสรร หมู่ 13 ตำบลบ้านแหวน เป็นชุมชนที่มีชื่อเสียงด้านการปั้นสิงห์ซึ่งถือว่าเป็นศิลปะท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงและจัดเป็นอาชีพด้านงานช่างศิลป์อีกด้านหนึ่ง ในสมัยก่อนการปั้นสิงห์ไม่มีการเรียนการสอนกันแบบจริงจัง ส่วนใหญ่จะเป็นการสังเกตและจดจำจากผู้เฒ่าผู้แก่ที่ปั้นสิงห์และการปั้นสิงห์นี้ต้องอาศัยความชอบและมีใจรักในด้านงานศิลปะอย่างมากด้วย



◆ **ต้องลาย ดุนโลหะ**

ต้องลาย ดุนโลหะ นับว่าเป็นงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นอีกอย่างหนึ่งที่มีความเก่าแก่เช่นกัน ซึ่งจะเป็นงานศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านของภาคเหนือการทำต้องลายเป็นการตีแผ่นโลหะที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่มีรูปแบบที่งดงามปัจจุบันในตำบลบ้านแหวน มีการทำเครื่องต้องลายอยู่ที่ หมู่ 11 บ้านดู่ ซึ่งเป็นการทำต้องลายมาเป็นสินค้าของใช้ต่างๆ เช่น กรอบรูป พวงกุญแจ เป็นต้น



**กาตฝรั่ง เมืองตลาดการค้า แห่งล้านนา**

กาตฝรั่งตั้งอยู่บริเวณริมถนนสาย เชียงใหม่ – หางดง ในพื้นที่ หมู่ 13 บ้านศรีสรร ตำบลบ้านแหวน กาตฝรั่งมีความโดดเด่น และเป็นที่สนใจของผู้คนที่ผ่านไปมาบนถนนสายนี้ เนื่องจากเป็นการสร้างโดยใช้แนวคิดด้านสถาปัตยกรรมล้านนาแบบประยุกต์ ผสมผสานกับความหรูหรา จึงทำให้เกิดเมืองตลาดการค้า แห่งล้านนาขึ้นมาเป็นศูนย์รวมของ ร้านค้า ร้านอาหาร ธนาคาร สินค้าอุปโภค – บริโภค และสินค้าหัตถกรรม ระดับ 5 ดาว ทำให้ประชาชนในตำบลบ้านแหวนและใกล้เคียงได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น และยังเป็นอีกแหล่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวอีกด้วย



#### 4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

กลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ตำบลบ้านแหวน เป็นศูนย์เรียนรู้ให้กับเกษตรกรหรือผู้ที่สนใจศึกษาดูงานเกี่ยวกับการเกษตรอินทรีย์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ตัวอย่างจาก สำนักงานพัฒนาชุมชน และสำนักงานเกษตรอำเภอทางดงอีกทั้งได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากเทศบาลตำบลบ้านแหวนและวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก บริษัท วิฑูการบิณ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่และได้รับการสนับสนุน เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ จากวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่รวมทั้งองค์ความรู้ทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



#### 8) ทรัพยากรธรรมชาติ

##### 1) น้ำ

##### ทรัพยากรน้ำ

ในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์ พอเพียง เหมาะสำหรับการทำเกษตรกรรม แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ อาทิ เช่น ลำเหมือง คลองส่งน้ำชลประทาน เป็นต้น

##### แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย, ลำน้ำ	-	สาย
บึง, หนองน้ำ	-	แห่ง
ลำเหมือง	12	สาย
อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง

##### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	6	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	2	แห่ง
บ่อโยก	-	แห่ง
ระบบประปาหมู่บ้าน	12	แห่ง

ระบบประปาภูเขา	-	แห่ง
ถังเก็บน้ำฝน	-	แห่ง

## 2)ป่าไม้

ปัจจุบันสภาพพื้นที่ตำบลบ้านแหวน เป็นชุมชนและที่อยู่อาศัยของประชาชนจึงไม่มีพื้นที่ป่าธรรมชาติ

## 3)ภูเขา

เป็นพื้นที่ราบทั้งหมด ไม่มีสภาพพื้นที่เป็นภูเขา

## 9) คุณภาพอากาศและการเกิดหมอกควันและไฟป่า

จังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ ชุมชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบลุ่มแม่น้ำซึ่งมีภูเขาสูงล้อมรอบ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการกระจายตัวของมลพิษหมอกควันที่เกิดขึ้น โดยปกติจะเกิดเป็นประจำทุกปีในช่วงเดือนมกราคม-เมษายน จากสถิติการวัดค่าคุณภาพอากาศพบว่าเกิดมากสุดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2563 พบว่า

-คุณภาพอากาศค่าฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน (PM10) มีค่าเกินเกณฑ์มาตรฐาน มีจำนวน 33 วัน ค่าสูงสุด 276 ไมโครกรัม/ลูกบาศก์เมตร โดยมากที่สุด ในวันที่ 25 มีนาคม 2563 ณ สถานีสุเทพ

-ค่าฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 25 ไมครอน (PM2.5) มีค่าเกินเกณฑ์มาตรฐาน มีจำนวน 78 วัน ค่าสูงสุด 360 ไมโครกรัม/ลูกบาศก์เมตร โดยมากที่สุด ในวันที่ 29 มีนาคม 2563 ณ สถานีเมืองคอง  
ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2561-2565 ฉบับทบทวนรอบปี พ.ศ.2565 หน้า 14 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

## 2.2 แนวคิดการประเมิน

### 2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพุทธศักราช 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่าหรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่า หรือผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลายฉบับ แปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ๋างใน กัมปนาท วิจิตรศรีกรม, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว คำที่ใช้โดยทั่วไป เช่น การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นต้น การประเมินต่างไปจากการวัดและการประเมินผล เพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสิ่งที่กำลังศึกษา แล้วจึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้มิได้นำมาตัดสินสรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม หรือให้ทราบการ ดี – เลวมาก – น้อย เก่ง – ไม่ง่ง แต่ต้องการตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมากเพราะใช้ระเบียบวิธีทางสถิติมาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการวิเคราะห์ทางสถิติ ข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินก้าวหน้าขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็น ปริมาณ หรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือ เกณฑ์ที่ตั้งไว้เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำวิชาผู้เรียนสอบได้หรือสอบตกเป็นการตัดสินหรือสรุปผล การเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้ว คือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา การให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A , B , C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบ แล้วนำมาสรุป เป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษา และการให้เป็นเกรดเป็นการ ประเมินผล เป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไป ที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไข เวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล ก็จะเรียกว่า Evaluation เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Alkin (1969 : อ๋างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่า การประเมิน เป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการ ประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

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

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32) ให้นิยามว่าหมายถึง การเก็บ รวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทางการดำเนินการ ทางการศึกษา

Stake (1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ประเมินได้

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกใน การประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการ ตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจกระทำ การอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่าง เป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

## 2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมี ความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บ รวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนาม นักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

### 1) รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุด กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินใจจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

**2) รูปแบบการประเมินของโพรวัส (Discrepancy Model) (Provus, 1973 : อ้างในบุญส่ง นิลแก้ว, 2542)**

ทัศนะในการประเมินของ โพรวัส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษาด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวัสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินใจคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

**3) รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies)** (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 )

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

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่ นอกจากนี้ สคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนและจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของ ไทเลอร์

**4) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts)** (Provus, 1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับการตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

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

**5) รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake's Concepts of Evaluation)** (อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542.)

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็จริงในแต่ละส่วนองงาน ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่

มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินใจคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

**6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation)** (Alkin, 1996 : อ้างในเยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลกระทบต่อกำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

**7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซีปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)** (Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ 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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่เป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วย การประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

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

(2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

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

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเต็ด็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลปีม

## 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

**2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ** เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดกำลังใจที่จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

สมหมาย กลางหิน (2553) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความรู้สึกยินดีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำหรือสิ่งที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไม่เหมือนกัน เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน หากผลลัพธ์นั้นเป็นที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

กชกร เป้าสุวรรณและคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีผลจากประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ ซึ่งอาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบเมื่อได้สิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการ หากทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

### 2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกันดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ
7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร

### 2.3.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการหรือผู้ใช้ มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

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

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

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ขึ้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

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

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ซึ่งให้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติ ตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

- (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(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 จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้า สาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

### 2.5.1 การให้บริการ

การบริการ (Service) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่ไม่ถาวร จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน และบริการเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ให้บริการ โดยให้การบริการนั้นไปยังที่ผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ขั้นตอนของการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า/บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนได้รับความพึงพอใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการต่อผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ คือ ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่งโดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้นั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

- การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy
- การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl Response
- การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful
- ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness Manner
- การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing
- กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes
- ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิษญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน
- 1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค

เป็นรูปธรรม โปร่งใส

- 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุดเทศบาลนครตรัง 19

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

### 2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม

ในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่น จะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไป ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

## 2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

สาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจ หน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

### (1.) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย วางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนรูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและ ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้บริหารปกครอง ตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ 5 ประเภท คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล
2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ แบ่งออกได้ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

### (2.) อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรม สาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและ สนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วม ดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ (มาตรา 250)

หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

1) ด้านการศึกษา รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 54 วรรคสอง)

ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษาโดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนจากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) ด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 57(1))

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้างต้นนี้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัด “ระบบภาษี” หรือ “การจัดสรรภาษี” ที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 250 วรรคสี่) ในปัจจุบันท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีรายได้ประเภทต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน เช่น ภาษีอากร จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นต้องมีความพร้อมในการบริหารจัดการรายได้และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นด้วย ด้วยการทำงานอย่างบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### (3) การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน

รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 240 วรรคท้าย)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร และการบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เอง โดยใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 241)

ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น “เปิดเผยข้อมูล” และ “รายงานผลการดำเนินงาน” ให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย (มาตรา 253)

#### (4) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักความเป็นอิสระในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกิดผลอย่างแท้จริง ผู้บริหารของท้องถิ่นจึงควรมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลพื้นที่ชุมชนของตนเอง ตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้ “สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง” ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย (มาตรา 252)

ในแง่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิ

- เข้าชื่อกันเพื่อเสนอ “ข้อบัญญัติ” หรือเพื่อ “ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น” (มาตรา 254) นอกจากนี้ บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญในส่วนของ

- สิทธิที่จะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ จัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การเข้าชื่อเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตลอดทั้งการจัดให้มีระบบสวัสดิการของชุมชน (มาตรา 43)

- ประชาชนย่อมมีสิทธิติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสารการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานในเรื่องที่ตนสงสัย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังที่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดไว้ว่า ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

#### (5) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญต้องการขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยการกำหนดไว้ในส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐในมาตรา 76 ให้รัฐต้องปรับระบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการบูรณาการร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ดังนั้น รัฐจำเป็นต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งการจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว

### 2.6.3 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้นำกำกับดูแล
- 2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้นำกำกับดูแล
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้นำกำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง แต่ทั้งนี้ การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มียู่อย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอ้น)

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

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

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

**2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost)** คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ในการคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีนซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วยการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.40 เทียบเท่ากับ 10 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ ในส่วนของความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้านสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.30) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

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

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบันมีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ชนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 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 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

## บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2) งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านการศึกษา

### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านรายได้หรือภาษี หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านการศึกษา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 61 ราย

คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgement Sampling) เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจากหน่วยงานในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่รับบริการจริง

### 3.2 วิธีการดำเนินการ

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการให้บริการเฉพาะงาน 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 - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ - งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ
04	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	- การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
06	งานด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</li> <li>- การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน</li> <li>- การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>- การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา</li> </ul>
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุ กรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย)</li> <li>- ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้</li> <li>- การระงับเหตุเพลิงไหม้</li> <li>- การบรรเทาภัยแล้ง</li> <li>- การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ</li> </ul>
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน</li> <li>- รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ</li> <li>- รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการ ประกอบการพาณิชย์</li> <li>- รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง</li> <li>- จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขอ อนุญาตต่าง ๆ)</li> </ul>
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	<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>

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
10	งานด้านสาธารณสุข	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ใช้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและ ป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กร ประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ ระบุ ข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องทั้งการลงพื้นที่ (Onsite) และ/หรือการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Online) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถามหรือการสังเกตการณ์ในระดับพื้นที่ตามแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ประเมินได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.01 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	90.01 – 95.00	ได้คะแนน 9
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	85.01 – 90.00	ได้คะแนน 8
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	80.01 – 85.00	ได้คะแนน 7
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	75.01 – 80.00	ได้คะแนน 6
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	70.01 – 75.00	ได้คะแนน 5
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	65.01 – 70.00	ได้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	60.01 – 65.00	ได้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	55.01 – 60.00	ได้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	50.00 – 55.00	ได้คะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50.00	ได้คะแนน 0

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

หมายเหตุ

- A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

## บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	48	48.00
2) หญิง	52	52.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	-	-
3) 31 - 40 ปี	25	25.00
4) 41 - 50 ปี	48	48.00
5) 51 - 60 ปี	20	20.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	7	7.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	-	-
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	5	5.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	31	31.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	25	25.00
6) ปริญญาตรี	39	39.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	7	7.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	29	29.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	49.00
6) เกษตรกร	6	6.00
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	-	-
9) อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	13	13.00
3) 6 – 10 ปี	21	21.00
4) 11 – 20 ปี	34	34.00
5) มากกว่า 20 ปี	25	25.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 4-2)

**ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.71	0.658	94.20	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	0.671	97.80	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.93	0.689	98.60	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.673</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.55	0.760	91.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.50	0.711	90.00	8
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.65	0.695	93.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.722</b>	<b>91.40</b>	<b>9</b>

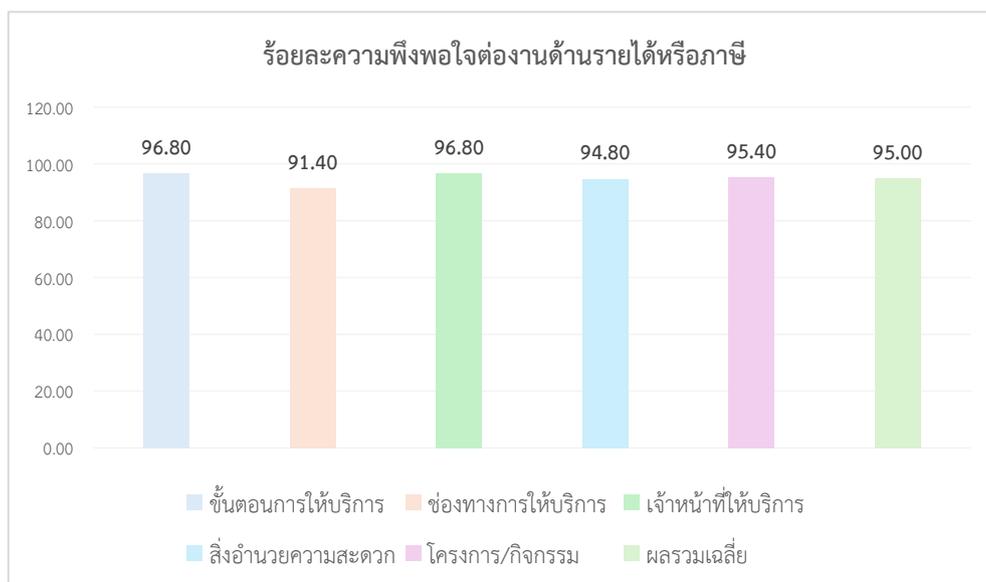
ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน  
ในการให้บริการงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.90	0.653	98.00	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.617	97.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.75	0.631	95.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.634</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.70	0.637	94.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.69	0.628	93.80	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.576	96.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.614</b>	<b>94.73</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.71	0.554	94.20	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.86	0.567	97.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.75	0.590	95.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.570</b>	<b>95.47</b>	<b>10</b>

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.673	96.87	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.57	0.722	91.33	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.634	96.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.614	94.73	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.77	0.570	95.40	10
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.642</b>	<b>95.00</b>	<b>9</b>



แผนภูมิที่ 4-1 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

### ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1. เทศบาลได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับรอบการชำระภาษีในประเภทต่าง ๆ อย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี ณ จุดต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการและส่งเสริมการชำระภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เทศบาลมีระบบจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้มีการใช้เทคโนโลยี
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องภาษีและการชำระภาษีอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ประชาชนเข้าใจภาระหน้าที่และสิทธิของตนเอง รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ สายด่วน เป็นต้น
4. เทศบาลมีการติดตามและบริหารจัดการการจัดเก็บรายได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรายได้ที่วางไว้

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ทางการ เฟซบุ๊กของเทศบาล หรือไลน์ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งรอบการชำระภาษี รายละเอียดขั้นตอน และเอกสารที่ใช้ที่เข้าใจง่าย มีภาพประกอบหรืออินโฟกราฟิก เพื่อเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชนในพื้นที่
2. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลายพัฒนาระบบชำระภาษีออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานเทศบาล
3. เทศบาลควรเพิ่มการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีตามหมู่บ้านหรือจุดชุมชนหลัก เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการและลดภาระการเดินทางของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดอบรมเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บภาษีเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ด้านการบริการและเทคโนโลยีและทักษะการสื่อสารกับประชาชน
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะแนวทางการจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

## 4.2 งานด้านงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.00 (ตารางที่ 4-4)

### ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	49	49.00
2) หญิง	51	51.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	29	29.00
5) 51 – 60 ปี	50	50.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	-	-
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	21	21.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	46	46.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	25	25.00
6)ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	15	15.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	19	19.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	27.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) รับจ้างทั่วไป	23	23.00
9) อื่น ๆ	16	16.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	12	12.00
4) 11 – 20 ปี	42	42.00
5) มากกว่า 20 ปี	46	46.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.47

ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.73

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.93 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.27 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 4-5)

**ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ  
ให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.87	0.628	97.40	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.90	0.670	98.00	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.85	0.673	97.00	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.657</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>				
1) มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.85	0.758	97.00	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.91	0.654	98.20	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.75	0.745	97.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.719</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.87	0.589	97.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.90	0.621	98.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.77	0.621	95.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.610</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>

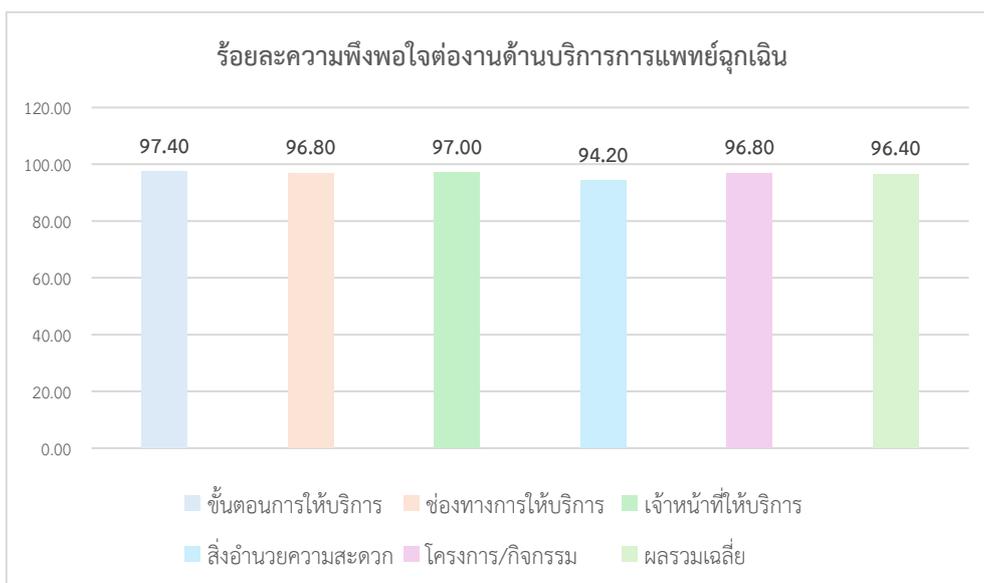
**ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.590	96.00	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.546	92.60	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.71	0.525	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.554</b>	<b>94.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.93	0.549	98.60	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.85	0.560	97.00	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.74	0.528	94.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.546</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ สะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4-6)

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.657	97.40	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.719	96.80	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.610	97.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.554	94.20	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.84	0.546	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.617</b>	<b>96.40</b>	<b>10</b>



แผนภูมิที่ 4-2 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

### ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เฉพาะทางในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือการกู้ภัยในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก มีความสามารถในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสถานการณ์วิกฤต เช่น อุบัติเหตุทางถนน อัคคีภัย หรือภัยธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพและความพร้อมของระบบการให้บริการด้านความปลอดภัยในพื้นที่

2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่แสดงถึง “การทำงานด้วยใจ” โดยมีจิตอาสาในการช่วยเหลือและดูแลประชาชนอย่างจริงใจ ไม่ใช่เพียงปฏิบัติตามหน้าที่ แต่ยังมีความเอื้อเฟื้อและเสียสละในการให้บริการซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความรู้สึกเชิงบวกของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และระบบแจ้งเหตุ ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจต่อความปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การตอบสนองอย่างทันท่วงทีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญในการลดความเสียหายและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของเทศบาลในการดูแลสุขภาพของประชาชน

4. เทศบาลมีการรณรงค์และให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ซ้อมแผนป้องกันภัย เช่น การซ้อมหนีไฟ การให้ความรู้ด้านการจัดการภัยพิบัติในโรงเรียนหรือหมู่บ้าน สร้างความตระหนักรู้และทักษะพื้นฐานให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. แม้เทศบาลจะมีความพร้อมในการให้บริการด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านจำนวนบุคลากรและอุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น รถพยาบาล อุปกรณ์กู้ภัย และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและทันท่วงทีในพื้นที่ห่างไกลหรือในช่วงเวลาฉุกเฉิน จึงมีความจำเป็นที่เทศบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อเสริมความพร้อมในด้านทรัพยากรดังกล่าว

2. เทศบาลควรมีการพัฒนาทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและการตัดสินใจที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการฝึกอบรมในเทคนิคใหม่ การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และการจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการตอบสนองและการให้บริการในภาวะวิกฤต

3. การดำเนินงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากมีระบบการประเมินผลภายหลังเกิดเหตุการณ์ โดยวัตถุประสงค์หลักคือการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ปัญหา หรือจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินในแต่ละครั้งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อสถานการณ์ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

### 4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตอนที่ 1 :** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 (ตารางที่ 4-7)

**ตารางที่ 4-7 :** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	34	34.00
2) หญิง	66	66.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	25	25.00
3) 31 – 40 ปี	28	28.00
4) 41 – 50 ปี	35	35.00
5) 51 – 60 ปี	12	12.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	-	-
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	10	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	31	31.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	48	48.00
6) ปริญญาตรี	11	11.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	42	42.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	30	30.00
6) เกษตรกร		
7) ข้าราชการเกษียณ		
8) รับจ้างทั่วไป	21	21.00
9) อื่น ๆ		
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	17	17.00
3) 6 – 10 ปี	30	30.00
4) 11 – 20 ปี	33	33.00
5) มากกว่า 20 ปี	20	20.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็น ร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็น ร้อยละ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 4-8)

**ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ  
ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.61	0.665	92.20	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.416	95.60	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.88	0.327	97.60	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.469</b>	<b>95.20</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.64	0.482	92.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.61	0.490	92.20	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.72	0.451	94.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.474</b>	<b>93.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.72	0.451	94.40	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74	0.463	94.80	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.70	0.461	94.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.458</b>	<b>94.40</b>	<b>9</b>

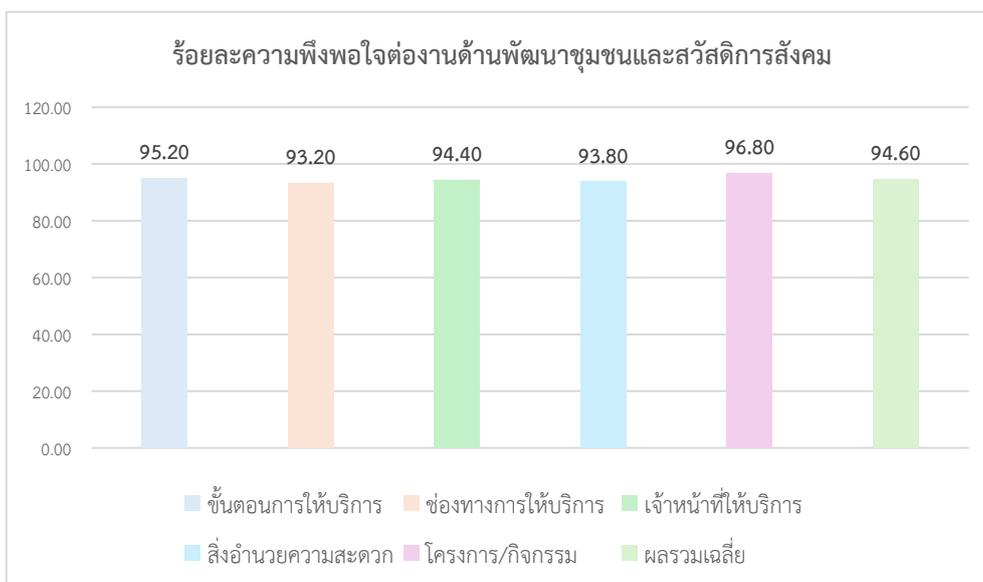
**ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.61	0.665	92.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.74	0.463	94.80	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.72	0.451	94.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.526</b>	<b>93.80</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.88	0.327	97.60	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนใน พื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.86	0.349	97.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใน พื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.78	0.416	95.60	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.364</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.469	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.66	0.474	93.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.458	94.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.526	93.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.84	0.364	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.458</b>	<b>94.60</b>	<b>9</b>



แผนงานที่ 4-3 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จุดเด่นของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และประสบการณ์เฉพาะทางในการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีทักษะในการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่เหมาะสมตามลักษณะของปัญหาแต่ละราย โดยมีลักษณะการให้บริการที่แสดงถึงความเต็มใจ มีจิตบริการ และใส่ใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวม

2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเอาใจใส่และให้ความดูแลประชาชนเมื่อเกิดการเจ็บป่วยได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในระดับชุมชน มีการให้บริการด้านสุขภาพอย่างครอบคลุมและใกล้ชิด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดูแลกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังมีการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยพัฒนาทักษะและสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของเทศบาลในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างครอบคลุมและยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. แม้ว่าการให้บริการของเทศบาลจะมีระบบการให้บริการในระดับที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ดีแล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงของกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ดังนั้น การขยายช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือการจัดตั้งจุดบริการย่อยในชุมชน จึงเป็นแนวทางที่ควรพิจารณาอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

2. เทศบาลควรมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น โครงการฝึกอบรมทักษะด้านการประกอบอาหาร งานหัตถกรรม หรือการขายของผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการสร้างรายได้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงสร้างโอกาสในการพึ่งพาตนเองในระยะยาวของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

3. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบติดตามและประเมินผลการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการมีระบบติดตามที่เป็นรูปธรรมจะช่วยให้หน่วยงานสามารถประเมินระดับการเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย

#### 4.4 งานด้านการศึกษา

**ตอนที่ 1 :** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 61 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.02 มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.34 มีการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 32.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.43 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.34 (ตารางที่ 4-10)

**ตารางที่ 4-10 :** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	36	59.02
2) หญิง	25	40.98
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี		
2) 20 - 30 ปี	12	19.67
3) 31 - 40 ปี	24	39.34
4) 41 - 50 ปี	11	18.03
5) 51 - 60 ปี	9	14.75
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	8.20
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา		
2) ประถมศึกษา	4	6.56
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	3	4.92
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	14	22.95
5) อนุปริญญา/ปวส.	19	31.15
6) ปริญญาตรี	20	32.79
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.64
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	3.28
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	6	9.84
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	21	34.43
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	26.23
6) เกษตรกร	6	9.84
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	10	16.39
9) อื่น ๆ		
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.64
2) 1 – 5 ปี	5	8.20
3) 6 – 10 ปี	13	21.31
4) 11 – 20 ปี	24	39.34
5) มากกว่า 20 ปี	18	29.51
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>

**ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ**

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.50 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.05 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.70 (ตารางที่ 4-11)

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.72	0.604	94.40	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.394	96.20	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.74	0.505	94.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.501</b>	<b>95.20</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.70	0.516	94.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.435	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.72	0.473	94.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.475</b>	<b>94.40</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.81	0.394	96.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.75	0.435	95.00	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.79	0.456	95.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.429</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

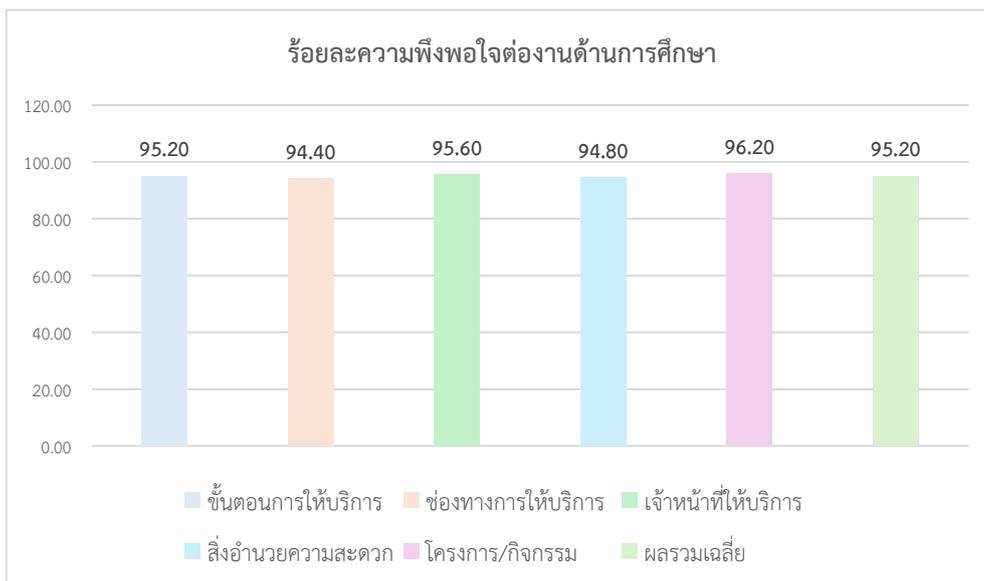
**ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.72	0.536	94.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.74	0.505	94.80	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.75	0.435	95.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.492</b>	<b>94.80</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.86	0.351	97.20	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.78	0.507	95.60	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.80	0.452	96.00	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.436</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.501	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	0.475	94.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.429	95.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.492	94.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.81	0.436	96.20	10
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.467</b>	<b>95.20</b>	<b>10</b>



แผนภูมิที่ 4-4 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

### ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านการศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยที่ได้รับการรับรอง มีการใช้สื่อและวัสดุการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัยเด็ก เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์
2. ครูและบุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีใจรักงานบริการมีความเอาใจใส่และดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของเด็กแต่ละคนได้ดี
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในสะอาด ปลอดภัย และเหมาะสม รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก ผู้ปกครอง และชุมชน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ หรือกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกัน เป็นต้น
4. การบริหารจัดการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับความพึงพอใจอย่างสูงจากผู้ปกครอง โดยผู้ปกครองมีความรู้สึกอบอุ่นใจและมั่นใจในคุณภาพการดูแลและการเรียนการสอนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

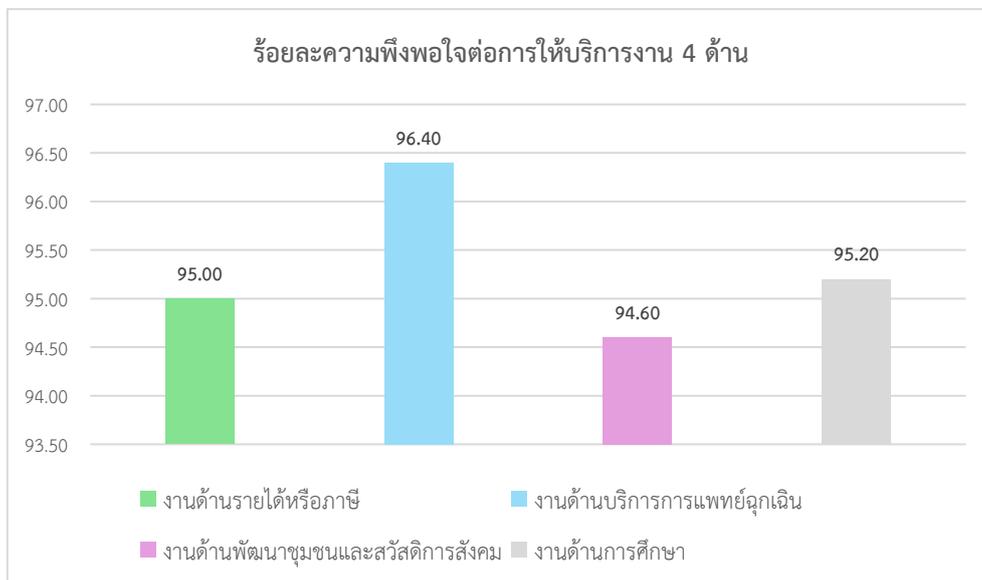
#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. เทศบาลควรส่งเสริมให้ครูและบุคลากรมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับพัฒนาการยุคใหม่โดยการปรับปรุงหลักสูตรให้ครอบคลุมทักษะศตวรรษที่ 21 เช่น เน้นให้เด็กเกิดความคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และทักษะสังคม เป็นต้น
2. เทศบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาครูและบุคลากรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูพัฒนาทักษะครูในด้านการจัดการเรียนรู้ การดูแลเด็ก และการใช้สื่อเทคโนโลยีในการสอน เพื่อยกระดับคุณภาพการสอนอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนโดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์ ผู้ปกครอง และชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
4. พัฒนาสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์การเรียนการสอน รวมถึงการปรับปรุงและขยายพื้นที่การเรียนรู้และสนามเด็กเล่นให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก
5. เนื่องจากพื้นที่เขตเทศบาลเป็นชุมชนเมืองที่มีการแข่งขันด้านการศึกษาสูง เทศบาลจึงควรดำเนินการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ในด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ชัดเจน และทันสมัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสและสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

**ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.642	95.00	9
2) งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4.82	0.617	96.40	10
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.73	0.458	94.60	9
4) งานด้านการศึกษา	4.76	0.467	95.20	10
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.544</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>



**แผนภูมิที่ 4-5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน**

## บทที่ 5 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

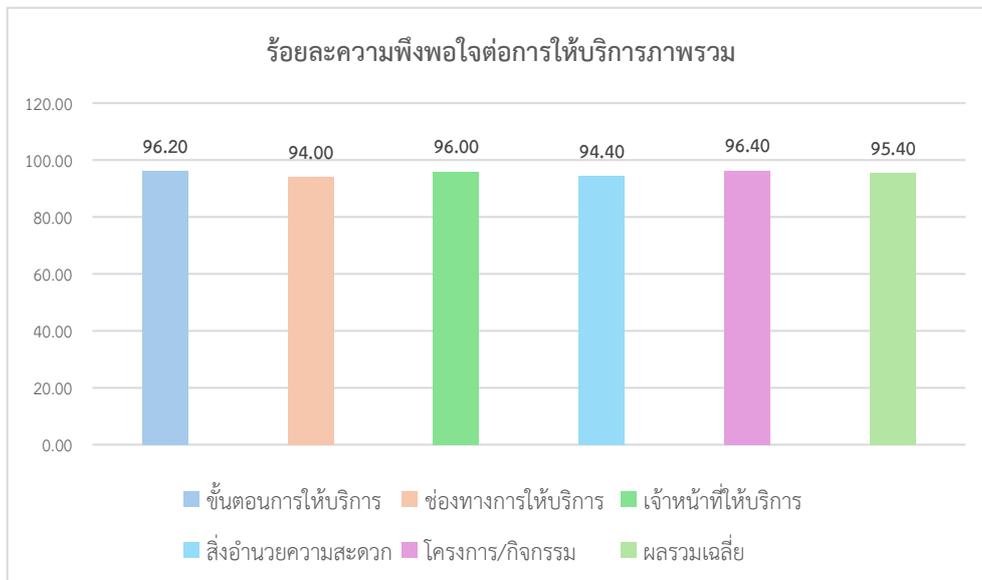
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องาน แต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)

ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านบริการการแพทย์ ฉุกเฉิน				งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม				งานด้านการศึกษา				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.ขั้นตอนการให้ บริการ	4.84	0.673	96.80	10	4.87	0.657	97.40	10	4.76	0.469	95.20	10	4.76	0.501	95.20	10	4.81	0.575	96.20	10
2.ช่องทางการให้ บริการ	4.57	0.722	91.40	9	4.84	0.719	96.80	10	4.66	0.474	93.20	9	4.72	0.475	94.40	9	4.70	0.598	94.00	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	4.84	0.634	96.80	10	4.85	0.610	97.00	10	4.72	0.458	94.40	9	4.78	0.428	95.60	10	4.80	0.533	96.00	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.614	94.80	9	4.71	0.554	94.20	9	4.69	0.526	93.80	9	4.74	0.492	94.80	9	4.72	0.546	94.40	9
5.โครงการ/ กิจกรรม	4.77	0.570	95.40	10	4.84	0.546	96.80	10	4.84	0.364	96.80	10	4.81	0.437	96.20	10	4.82	0.479	96.40	10
รวม	4.75	0.642	95.00	9	4.82	0.617	96.40	10	4.73	0.458	94.60	9	4.76	0.467	95.20	10	4.77	0.546	95.40	10



แผนภูมิที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 5.2.1 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

#### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1. เทศบาลได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับรอบการชำระภาษีในประเภทต่าง ๆ อย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี ณ จุดต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการและส่งเสริมการชำระภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เทศบาลมีระบบจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้มีการใช้เทคโนโลยี
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องภาษีและการชำระภาษีอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ประชาชนเข้าใจภาระหน้าที่และสิทธิของตนเอง รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ สายด่วน เป็นต้น
4. เทศบาลมีการติดตามและบริหารจัดการการจัดเก็บรายได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรายได้ที่วางไว้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ทางการ เฟซบุ๊กของเทศบาล หรือไลน์ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งรอบการชำระภาษี รายละเอียดขั้นตอน และเอกสารที่ใช้ที่เข้าใจง่าย มีภาพประกอบหรืออินโฟกราฟิก เพื่อเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชนในพื้นที่
2. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลายพัฒนาระบบชำระภาษีออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานเทศบาล
3. เทศบาลควรเพิ่มการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีตามหมู่บ้านหรือจุดชุมชนหลัก เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการและลดภาระการเดินทางของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดอบรมเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บภาษีเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ด้านการบริการและเทคโนโลยีและทักษะการสื่อสารกับประชาชน
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะแนวทางการจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

#### 5.2.2 การให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

##### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เฉพาะทางในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่จะเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือการกู้ภัยในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก มีความสามารถในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วนี้ ช่วยลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสถานการณ์วิกฤต เช่น อุบัติเหตุทางถนน อัคคีภัย หรือภัยธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพและความพร้อมของระบบการให้บริการด้านความปลอดภัยในพื้นที่
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่แสดงถึง “การทำงานด้วยใจ” โดยมีจิตอาสาในการช่วยเหลือและดูแลประชาชนอย่างจริงใจ ไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ยังมีความเอื้อเฟื้อและเสียสละในการให้บริการซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความรู้สึกเชิงบวกของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และระบบแจ้งเหตุ ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจต่อความปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การตอบสนองอย่างทันที่ของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญในการลดความเสียหายและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของเทศบาลในการดูแลสวัสดิภาพของประชาชน
4. เทศบาลมีการรณรงค์และให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ซ้อมแผนป้องกันภัย เช่น การซ้อมหนีไฟ การให้ความรู้ด้านการจัดการภัยพิบัติในโรงเรียนหรือหมู่บ้าน สร้างความตระหนักรู้และทักษะพื้นฐานให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. แม้เทศบาลจะมีความพร้อมในการให้บริการด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านจำนวนบุคลากรและอุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น รถพยาบาล อุปกรณ์กู้ภัย และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและทันทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกลหรือในช่วงเวลาฉุกเฉิน จึงมีความจำเป็นที่เทศบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อเสริมความพร้อมในด้านทรัพยากรดังกล่าว

2. เทศบาลควรมีการพัฒนาทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและการตัดสินใจที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการฝึกอบรมในเทคนิคใหม่ การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และการจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการตอบสนองและการให้บริการในภาวะวิกฤต

3. การดำเนินงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากมีระบบการประเมินผลภายหลังเกิดเหตุการณ์ โดยวัตถุประสงค์หลักคือการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ปัญหา หรือจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินในแต่ละครั้งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อสถานการณ์ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

### 5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และประสบการณ์เฉพาะทางในการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีทักษะในการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่เหมาะสมตามลักษณะของปัญหาแต่ละราย โดยมีลักษณะการให้บริการที่แสดงถึงความเต็มใจ มีจิตบริการ และใส่ใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวม

2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเอาใจใส่และให้ความดูแลประชาชนเมื่อเกิดการเจ็บป่วยได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในระดับชุมชน มีการให้บริการด้านสุขภาพอย่างครอบคลุมและใกล้ชิด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดูแลกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังมีการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยพัฒนาทักษะและสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของเทศบาลในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างครอบคลุมและยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. แม้ว่าการให้บริการของเทศบาลจะมีระบบการให้บริการในระดับที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ดีแล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงของกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ดังนั้น การขยายช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือการจัดตั้งจุดบริการย่อยในชุมชน จึงเป็นแนวทางที่ควรพิจารณาอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

2. เทศบาลควรมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น โครงการฝึกอบรมทักษะด้านการประกอบอาหาร งานหัตถกรรม หรือการขายของผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการสร้างรายได้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงสร้างโอกาสในการพึ่งพาตนเองในระยะยาวของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

3. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบติดตามและประเมินผลการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการมีระบบติดตามที่เป็นรูปธรรมจะช่วยให้หน่วยงานสามารถประเมินระดับการเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย

#### 5.2.4 การให้บริการงานด้านการศึกษา

##### จุดเด่นของการให้บริการงานด้านการศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยที่ได้รับการรับรอง มีการใช้สื่อและวัสดุการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัยเด็ก เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์

2. ครูและบุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีใจรักงานบริการมีความเอาใจใส่และดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของเด็กแต่ละคนได้ดี

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในสะอาด ปลอดภัย และเหมาะสม รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก ผู้ปกครอง และชุมชน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ หรือกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกัน เป็นต้น

4. การบริหารจัดการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับความพึงพอใจอย่างสูงจากผู้ปกครอง โดยผู้ปกครองมีความรู้สึกอบอุ่นใจและมั่นใจในคุณภาพการดูแลและการเรียนการสอนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. เทศบาลควรส่งเสริมให้ครูและบุคลากรมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับพัฒนาการยุคใหม่โดยการปรับปรุงหลักสูตรให้ครอบคลุมทักษะศตวรรษที่ 21 เช่น เน้นให้เด็กเกิดการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และทักษะสังคม เป็นต้น
2. เทศบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาครูและบุคลากรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูพัฒนาทักษะครูในด้านการจัดการเรียนรู้ การดูแลเด็ก และการใช้สื่อเทคโนโลยีในการสอน เพื่อยกระดับคุณภาพการสอนอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนโดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์ ผู้ปกครอง และชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
4. พัฒนาสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์การเรียนการสอน รวมถึงการปรับปรุงและขยายพื้นที่การเรียนรู้และสนามเด็กเล่นให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก
5. เนื่องจากพื้นที่เขตเทศบาลเป็นชุมชนเมืองที่มีการแข่งขันด้านการศึกษาสูง เทศบาลจึงควรดำเนินการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ในด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ชัดเจน และทันสมัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสและสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. การขยายตัวของชุมชนในเขตเทศบาลมีความหลากหลายทั้งในด้านบริบท ปัญหา และความต้องการเฉพาะพื้นที่ ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบและแนวทางการให้บริการของเทศบาล ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาชุมชนและการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลควรดำเนินการบริหารจัดการในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความต้องการของแต่ละชุมชน พร้อมทั้งบูรณาการการทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ตามหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม
2. บุคลากรของเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนในพื้นที่ ซึ่งต้องอาศัยทั้งทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกับประชาชน และความเข้าใจในบริบทของแต่ละชุมชน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบ Reskill (การฝึกทักษะใหม่), Upskill (การเพิ่มระดับทักษะเดิม) และ Future Skill (การเตรียมความพร้อมทักษะที่จำเป็นในอนาคต) เพื่อยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน
3. เทศบาลควรมีการเสริมช่องทางบริการผ่านระบบดิจิทัลควบคู่บริการเคลื่อนที่ เช่น พัฒนา Line Official Account หรือ QR Code สำหรับการแจ้งเตือนภาษี การตอบคำถาม หรือการนัดหมายบริการจัด “หน่วยบริการเคลื่อนที่แบบครบวงจร” ตามหมู่บ้าน เช่น การออกใบเสร็จภาษี บริการให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บขยะพิเศษ เป็นต้น

4. เทศบาลควรต่อยอดความเข้มแข็งของชุมชนด้วยระบบบริการเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยการพัฒนา “ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” ให้ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณสุข ทะเบียนงานช่าง และงานสังคมสงเคราะห์ในจุดเดียว และหรือเพิ่มหน่วยบริการเคลื่อนที่เชิงรุก (Mobile Service) สำหรับพื้นที่ห่างไกล โดยบูรณาการงานร่วมระหว่างหลายฝ่าย เช่น งานสุขภาพงานทะเบียน งานร้องเรียน เป็นต้น

5. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน เทศบาลควรดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างเทศบาลที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน เช่น ขนาดพื้นที่ ประชากร ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือรูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือจุดที่ควรพัฒนาในระบบงานบริการของตนเองได้อย่างเป็นระบบ

### 5.2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงตามการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

1. เทศบาลควรเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำปฏิทินประชาสัมพันธ์ประจำปีที่ครอบคลุมบริการสำคัญของเทศบาล เช่น กำหนดการชำระภาษีประจำปี การลงทะเบียนรับสิทธิ์ต่าง ๆ และกิจกรรมบริการสาธารณะอื่น ๆ พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงประชาชนได้โดยตรง เช่น ไลน์กลุ่ม และเฟซบุ๊กของแต่ละหมู่บ้าน

2. ควรมีการพัฒนารูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง เช่น การจัดทำอินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่าย หรือวิดีโอสั้น ๆ ที่ใช้ภาษาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการได้อย่างเท่าเทียม ชัดเจน และเกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความร่วมมือจากประชาชนในการรับบริการและร่วมพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว

3. เทศบาลควรดำเนินการจัดตั้งระบบการจัดการน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน รวมถึงการพัฒนาระบบกักเก็บน้ำสำรอง เพื่อใช้ในช่วงเวลาที่เกิดภาวะขาดแคลนน้ำ เช่น ในช่วงฤดูแล้งหรือภัยแล้งรุนแรง ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบน้ำอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการก่อสร้างโรงงานผลิตน้ำสะอาด เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำสะอาดได้อย่างเพียงพอ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสอดคล้องกับมาตรฐานด้านสุขาภิบาล

4. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินงานด้านโยธายเป็นระบบ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งควรเน้นการซ่อมแซมที่มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย รวมถึงการบำรุงรักษาโครงสร้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อยืดอายุการใช้งาน ลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ และลดภาระงบประมาณในระยะยาว และควรมีการดำเนินการจัดทำแผนบริหารจัดการด้านการจราจรในพื้นที่ชุมชน โดยเฉพาะในบริเวณที่มีการใช้รถบรรทุกหรือรถขนาดใหญ่ผ่านเข้า-ออกเป็นประจำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน

## บรรณานุกรม

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

- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาล ในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยุศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
- รุ่งรัตน์ เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และเซเท็กซ์ 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 อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด**. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนดตีไซน.

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

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

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

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540” (11 ตุลาคม 2540). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 114 ตอนที่ 55 ก, น. 70.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” (24 สิงหาคม 2550). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, น. 101-111.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” (6 เมษายน 2560). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 69-70.

วุฒิสภา ตันไชย. **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550**. เข้าถึงจาก <http://v-reform.org>. เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. **สาระน่ารู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ชุด การปฏิรูปประเทศและการปกครองส่วนท้องถิ่น**. พฤศจิกายน 2560. หน้า 21

1. Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น พิมพ์ครั้งที่ 3** (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
2. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3** (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์เนต พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
3. ↑ ชูศักดิ์ เทียงตรง, **การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2518), หน้า 6-7.
4. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 29.
5. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 32.
6. ↑ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น**, หน้า 122-127.
7. ↑ ชวงค์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, หน้า 30.
8. ↑ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น**, หน้า 138.



**UNISERV**  
CHIANG MAI UNIVERSITY

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ  
อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200  
0 5394 2865  
[www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข  
ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว  
ดังนี้

### ๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล	สัมภัตตะกุล	ที่ปรึกษา
๑.๒ ผศ.ดร.พลภัทร	เหมวรรณ	ประธานกรรมการ
๑.๓ ผศ.ดร.โพธิ	จำวไพศาล	รองประธานกรรมการ
๑.๔ ผศ.ดร.ศรียา	สุขถมยา	รองประธานกรรมการ
๑.๕ ดร.กฤษณี	กาญจนกิตติ	กรรมการ
๑.๖ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม	กรรมการ
๑.๗ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์	กรรมการ
๑.๘ นายชยากร	เชิงดี	กรรมการ
๑.๙ นายสมชาย	กันนะ	กรรมการ
๑.๑๐ นางสาวกรกนก	คำสอน	กรรมการ
๑.๑๑ นายพงศ์ภูมิ	กรุงวงศ์	กรรมการ
๑.๑๒ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส	กรรมการ
๑.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวก  
ในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับ  
โครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขต  
การดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นายรุจณยุคันต์	จิณฉรรรม
๒.๒ นายกิตติศักดิ์	ปิ่นสร้อย
๒.๓ นางขวัญใจ	ก่องแก้วเฮียง
๒.๔ นายชนพัฒน์	นาคยา
๒.๕ ดร.กฤษฎี	กาญจนกิตติ
๒.๖ นางวรรณวิสัย	อินทร
๒.๗ นางสาวดวงเดือน	ศรีจันทา
๒.๘ นางสาวศิริินภา	ธาสกุล
๒.๙ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๒.๑๐ นายวรรณชนะ	ไชยยวง
๒.๑๑ นางสาวศิริตระกูล	อินตะคำ
๒.๑๒ นายจักรภพ	ถาวิชัย
๒.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๒.๑๔ นางสาวพรพรรณ	เมืองมูล
๒.๑๕ นางสาวสุภาพร	บำรุงเกียรติ
๒.๑๖ นางสาวอิสราภรณ์	ไชยวุฒิ
๒.๑๗ นางสาวกรกนก	คำสอน
๒.๑๘ นายยอดรัก	อาริยะ
๒.๑๙ นางสาวนิรมล	หุ่่นบัวทอง
๒.๒๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๒.๒๑ นายชยากร	เชิงดี
๒.๒๒ นางสาวมนัสวี	วังไชยเลิศ
๒.๒๓ นางสาวภาวดี	วังไชยเลิศ
๒.๒๔ นายชูพงษ์	กมล
๒.๒๕ นายพงศ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๒.๒๖ นายธนะชัย	ธนาธนะสกุล
๒.๒๗ นายรัฐพล	ปู่คำอ้าย
๒.๒๘ นางสาวนันทนัช	พรหมชัย
๒.๒๙ นางสาวฐิติญา	ชันวิชัย
๒.๓๐ จิรวัดน์	นาวาจักร์
๒.๓๑ นางสาวฐปนัท	สมพร
๒.๓๒ นายอรรถพล	เชื้อเมืองพาน
๒.๓๓ นางสาวสกาย	สุวรรณกิตติกุล
๒.๓๔ นางสาวมนัสนันท์	แสนโคตร
๒.๓๕ นางสาวแพรวพรรณ	ธิเชียว
๒.๓๖ นายคณิน	วิริยาวุฒิ

๒.๓๗ นายศุภณัฐ	สุริยะโชติ
๒.๓๘ นายเสรีภาพ	แสงทองล้วน
๒.๓๙ นายภัทรพงศ์	สุภาวงศ์
๒.๔๐ นางสาวเปมิกา	ชัยเรืองฤทธิ์
๒.๔๑ นางสาวภัณฑิรา	วันมहाใจ
๒.๔๒ นางสาวชนิษฐา	จินดาสถาน
๒.๔๓ นายวีรชัย	เหล่าชำนาญ
๒.๔๔ นายคมสันต์	ทรวงแก้ว
๒.๔๕ นางสาวเกศรินทร์	เวียงจันทร์
๒.๔๖ นายณรงค์	วงศ์ชาคำ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๓.๑ ดร.กฤษฎี	กาญจนกิตติ
๓.๒ นายรุจณยุกต์	จิณณธรรม
๓.๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๓.๔ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๓.๕ นายอภิรักษ์	อินทาส
๓.๖ นางสาวนันทฤดี	ฤกษ์นิยม
๓.๗ นางสาวเกศวรรณ	แปงคำ
๓.๘ นางสาวอรุณวรรณ	รินเชื้อ
๓.๙ นางสาวนันทนัช	พรหมชัย
๓.๑๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๓.๑๑ นางสาวฐิติญา	ชันวิชัย
๓.๑๒ นายชยากร	เชิงดี
๓.๑๓ นายสมชาย	กัณณะ
๓.๑๔ นายพงศ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๓.๑๕ นางสาวกรกนก	คำสอน

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

## ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่









การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568





งานด้าน.....

**แบบสอบถาม**

**การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

**ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง**

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านถือเป็นผู้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แก่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการประเมินผล พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ และจัดทำสถิติการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น นอกจากนี้การเก็บภาพประกอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเผยแพร่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเผยแพร่ในรูปแบบข้อมูลที่ไม่สามารถระบุถึงตัวตนของท่านได้

**สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

**1. เพศ**

- 1) ชาย  2) หญิง

**2. อายุ**

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

**3. ระดับการศึกษา**

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

**4. สภาพการทำงาน/อาชีพหลัก**

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  9) อื่น ๆ .....  
 2) รับราชการ  6) เกษตรกร  
 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  7) ข้าราชการเกษียณ  
 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน  8) รับจ้างทั่วไป

**5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต. จนถึงปัจจุบัน**

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



งานด้าน.....

### ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน					
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว					
<b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น					
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ					
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)					
<b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้					
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง					
<b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ					
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
<b>2.5 ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่</b>					
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยมีส่วนร่วมของชุมชน					
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ					
3) การบริการจัดการสาธารณสุข/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เรื่อง..... โดยควรปรับปรุง

- ( ) 1. ด้านบุคลากร เช่น การให้บริการ การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแบบมืออาชีพ ความสุภาพ จิตบริการ เป็นต้น
- ( ) 2. ด้านความสะดวกรวดเร็วหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ( ) 3. ด้านงบประมาณ
- ( ) 4. ด้านช่องทางการขอรับบริการ
- ( ) 5. ด้านอื่น ๆ .....

\*\*\* ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*