



CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

เทศบาลตำบลบ้านแหวน
อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ภายใต้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ครอบคลุมการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พันฟูสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนภายใต้หลักความคุ้มค่าและคุ้มค่าในการบริหารจัดการภาครัฐ

ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบ้านแหวน ในการนำไปใช้ประกอบการพัฒนาศักยภาพองค์กร การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมถึงคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณทุกภาคส่วนมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1-1
2. วัตถุประสงค์	1-1
3. ขอบเขตการศึกษา	1-2
4. นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-3
6. กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	2-1
2. แนวคิด ทฤษฎี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	2-9
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-28
4. แนวคิดการบริการประชาชนและคุณภาพการบริการ	2-29
5. แนวคิด ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และภารกิจของการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-32
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการภาครัฐ	2-35
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-43
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
2. วิธีการดำเนินการ	3-2
(1) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-2
(2) การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
(3) การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
1. งานด้านการศึกษา	4-1
2. งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ	4-8
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4-14
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-20

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการประเมิน

5-1

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น

5-3

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน 3-2
ตารางที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา 4-2
ตารางที่ 4-2	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา 4-4
ตารางที่ 4-3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา 4-5
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ 4-8
ตารางที่ 4-5	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ 4-10
ตารางที่ 4-6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ 4-11
ตารางที่ 4-7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี 4-14
ตารางที่ 4-8	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี 4-16
ตารางที่ 4-9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4-17
ตารางที่ 4-10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-20
ตารางที่ 4-11	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-22
ตารางที่ 4-12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-23
ตารางที่ 4-13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน 4-26
ตารางที่ 5-1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน 5-2
ตารางที่ 5-2	ภาพรวมของจำนวน และร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านแหวน 5-4

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-1 ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	4-4
แผนภูมิที่ 4-2 ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน ฟื้นฟูสุขภาพ	4-10
แผนภูมิที่ 4-3 ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	4-16
แผนภูมิที่ 4-4 ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-22
แผนภูมิที่ 4-5 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน	4-26
แผนภูมิที่ 5-1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	5-3

บทที่ 1 : บทนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการจัดทำบริการสาธารณะและดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตลอดจนการจัดการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยในปัจจุบันได้มุ่งเน้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตลอดจนการส่งเสริมให้ภาคประชาชนและภาคเอกชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงเป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์สำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงาน และใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่กำหนดอย่างโปร่งใสและเป็นกลาง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ จึงเสนอตัวเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน นำผลลัพธ์มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ประเด็นหลักได้แก่

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

- (5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาจัดทำแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

การดำเนินโครงการฯ กำหนดขอบเขตการศึกษาที่มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครอบคลุมงานบริการหลักจำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2 ขอบเขตประชากร

ขอบเขตและกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน

3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2569)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การดำเนินโครงการฯ และการแปลผลลัพธ์จากการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการ ตลอดจนสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างคณะผู้ศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้

4.1 ประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งวัดผลได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการและระยะเวลาการให้บริการ เช่น การมีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนและเอกสารที่ชัดเจน การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และความสะดวกรวดเร็วในการจัดการ

4.1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Website,

Facebook, Line) การให้บริการเชิงรุกนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ และการมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย

4.1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เช่น ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา จิตบริการ (Service Mind) การปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม ตลอดจนความโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต

4.1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพของจุดบริการ เช่น ท่าเลที่ตั้งที่เข้าถึงง่าย ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย การมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน รวมถึงการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถ ที่นั่งรอ และห้องน้ำที่เพียงพอ

4.1.5 ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมในพื้นที่ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม เสนอความต้องการ โครงการสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตได้จริง (เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การสร้างอาชีพ) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างทั่วถึง และดำเนินงานเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ หมายถึง แบบสอบถามหรือแบบประเมินที่สำคัญ บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินทั้ง 5 ด้านของการให้บริการสาธารณะ

4.3 นิยามศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับสถานภาพเชิงประชากรศาสตร์

4.3.1 รับจ้างทั่วไป หมายถึง รูปแบบการประกอบอาชีพที่ไม่มีนายจ้างประจำ หรือเป็นการรับจ้างใช้แรงงาน/ให้บริการเป็นรายครั้ง โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน รายชิ้น หรือตามความสำเร็จของงาน เช่น ช่างซ่อมบำรุง งานกรรมกร เกษตรกรรับจ้าง หรืออาชีพอิสระ (Freelance)

4.3.2 อื่น ๆ หมายถึง สถานภาพของบุคคลในชุมชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพหลักเพื่อสร้างรายได้ด้วยตนเองในปัจจุบัน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส พ่อบ้าน/แม่บ้าน และผู้ที่อยู่ในภาวะว่างงาน

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

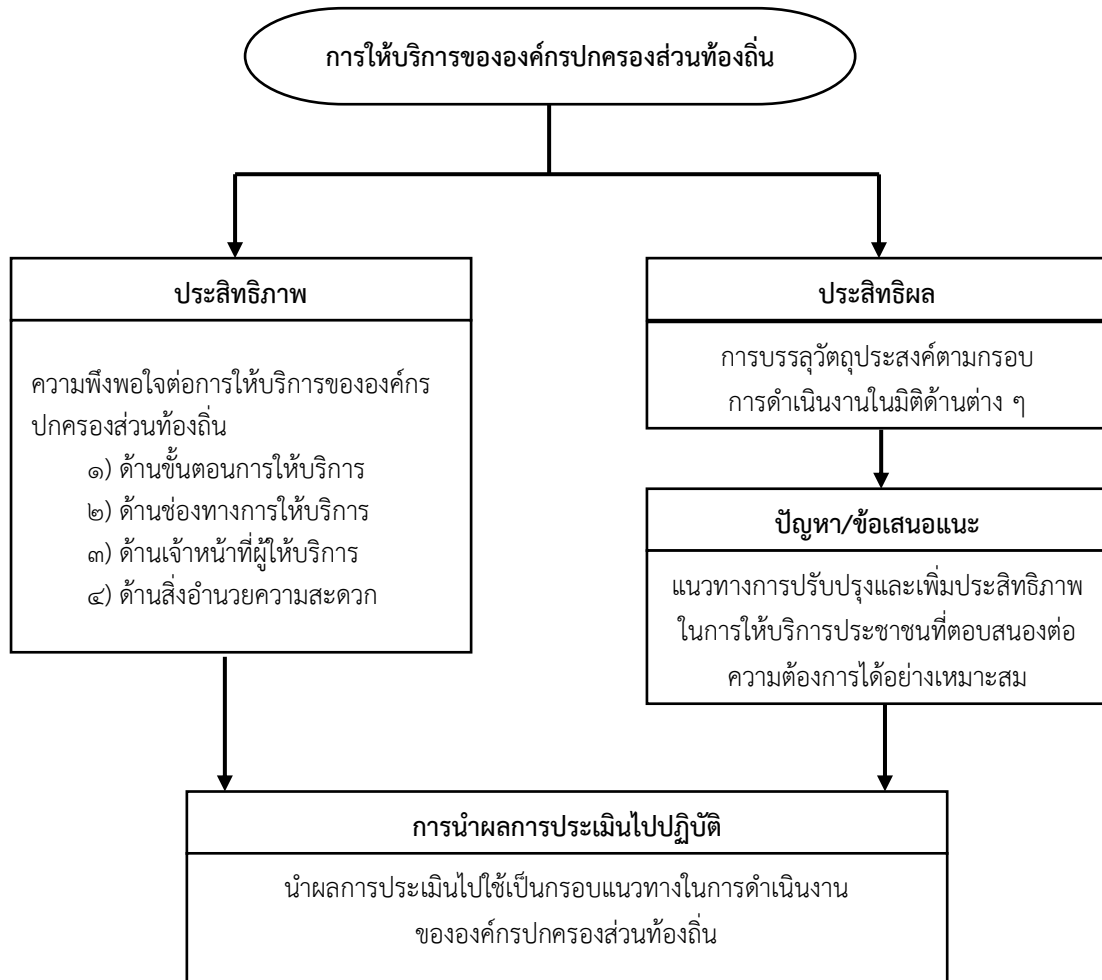
5.1 เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ข้อมูลดัชนีชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือตามหลักวิชาการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปี

5.2 ได้รับทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านหลัก ผ่านมุมมองของผู้รับบริการใน 5 ประเด็นสำคัญ (ขั้นตอน ช่องทาง เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงการในพื้นที่)

5.3 ได้รับข้อเสนอแนะสะท้อนปัญหา และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานเชิงรุกที่สามารถนำไปปรับใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

6. กรอบแนวคิด

เพื่อสะท้อนภาพรวมของระบบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน จึงมีกรอบแนวคิดการดำเนินงานที่แสดงความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างภารกิจบริการ เกณฑ์การวัดผลและ แนวทางการนำผลลัพธ์ไปใช้ประโยชน์ ดังแผนภูมิสรุปต่อไปนี้



บทที่ 2 : แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คณะผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์ทางราชการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดมาตรฐานอ้างอิง และแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผลการศึกษาให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามหลักวิชาการ โดยได้จำแนกขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าออกเป็นหัวข้อสำคัญดังต่อไปนี้

1. บริบทและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
2. แนวคิด ทฤษฎี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดการบริการประชาชนและคุณภาพการบริการ
5. แนวคิด ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และภารกิจของการปกครองส่วนท้องถิ่น
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

คำขวัญประจำตำบลบ้านแหวน

“ประเพณีเลิศล้ำ วัฒนธรรมงามเด่น
ประชาอยู่ร่มเย็น บ้านแหวนเน้นพัฒนา”

ตำบล “บ้านแหวน ” เดิมมีชื่อว่า “บ้านหนองแหวน ” เพราะมีหนองน้ำแห่งหนึ่งในหมู่บ้าน หนองน้ำนี้ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของหมู่บ้าน มีความลึกและกว้างเป็นอย่างมาก เป็นที่อยู่อาศัยและที่ทำมาหากินของชาวบ้าน และได้มีผู้นำหมู่บ้านซึ่งมีศักดิ์เป็นกำนันในสมัยปัจจุบัน ชื่อว่า “พญามโน” ได้ปกครองดูแลลูกบ้านซึ่งเป็นหมู่บ้านเล็กๆ มีอยู่ไม่กี่หลังคาเรือน ท่านพญามโนปกครองลูกบ้านด้วยคุณธรรม อยู่มาวันหนึ่งแม่ปิ่น เป็นชาวบ้านในหมู่บ้านนี้ได้ออกไปหาปลาที่หนองน้ำแห่งนี้ตามปกติ 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 เดิมมีชื่อหมู่บ้านว่าบ้านหนองแหวน ต่อมาเกิดการค้นพบแหวนโบราณจากหนองน้ำที่ใช้เป็นสถานที่ทำมาหากินของชาวบ้านดังนั้นชาวบ้านจึงได้ลงความเห็นกันว่าควรเปลี่ยนชื่อหมู่บ้านใหม่จากเดิมบ้านหนองแหวนมาเป็น “บ้านแหวน” และต่อมาจึงได้รับการยกฐานะ ขึ้นเป็นตำบลบ้านแหวน
- **รูปบ้าน** มีความหมายว่า ประชาชนในตำบลบ้านแหวนมีความรักความสามัคคี เสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกันทั้งหมด ถึงแม้ว่าตำบลบ้านแหวนจะมีความเป็นอยู่ใกล้เคียงกับชุมชนเมืองเป็นอย่างมาก โดยสังเกตจากการขยายพื้นที่ของโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆที่ขยายเข้ามาซึ่งแสดงถึงความเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่ว่าตำบลบ้านแหวนจะเจริญขึ้นจนใกล้เคียงกับชุมชนในเมืองมากเพียงใดแต่ความรักความสามัคคีของคนในชุมชนก็ยังคงมีอยู่เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันทั้งตำบล

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

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

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

อาณาเขต

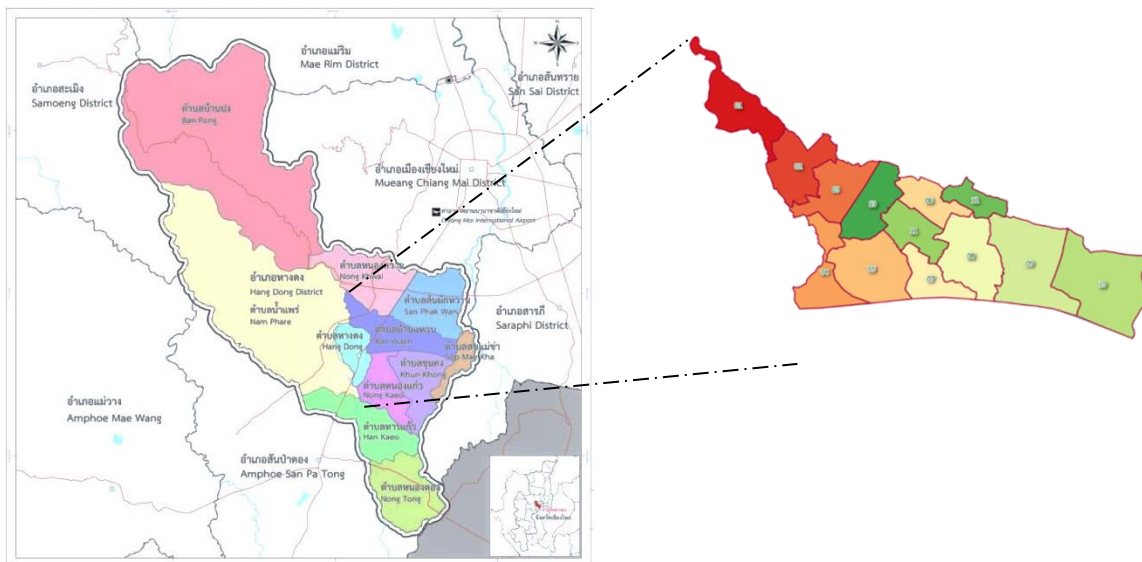
ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหนองควายและตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองแก้วและตำบลขุนคอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลน้ำแพร่และตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลสบแม่ข้า 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 เคยตรวจอุณหภูมิสูงสุดได้ 42.5 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2559 ที่ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ อำเภอเมือง ส่วนฤดูหนาวมีอากาศหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.8 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศหนาวที่สุดในเดือนมกราคม ซึ่งเคยตรวจอุณหภูมิต่ำที่สุดของจังหวัด 3.7 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2517 ที่สถานีอากาศเกษตรแม่ใจอำเภอสันทราย

ฝน

จังหวัดเชียงใหม่มีฝนตลอดปีเฉลี่ยทั้งจังหวัดประมาณ 1,100 มิลลิเมตร โดยพื้นที่ตอนบนของจังหวัดบริเวณอำเภอฝาง เวียงแหง เชียงดาวและไชยปราการ มีปริมาณฝนสูงกว่า 1,200 มิลลิเมตรซึ่งสูงกว่าบริเวณอื่นๆ ส่วนพื้นที่ทางตอนล่างบริเวณอำเภอดอยเต่า จอมทอง แม่แจ่ม แม่วาวและตอนกลางของจังหวัดบริเวณอำเภอแม่ริม 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

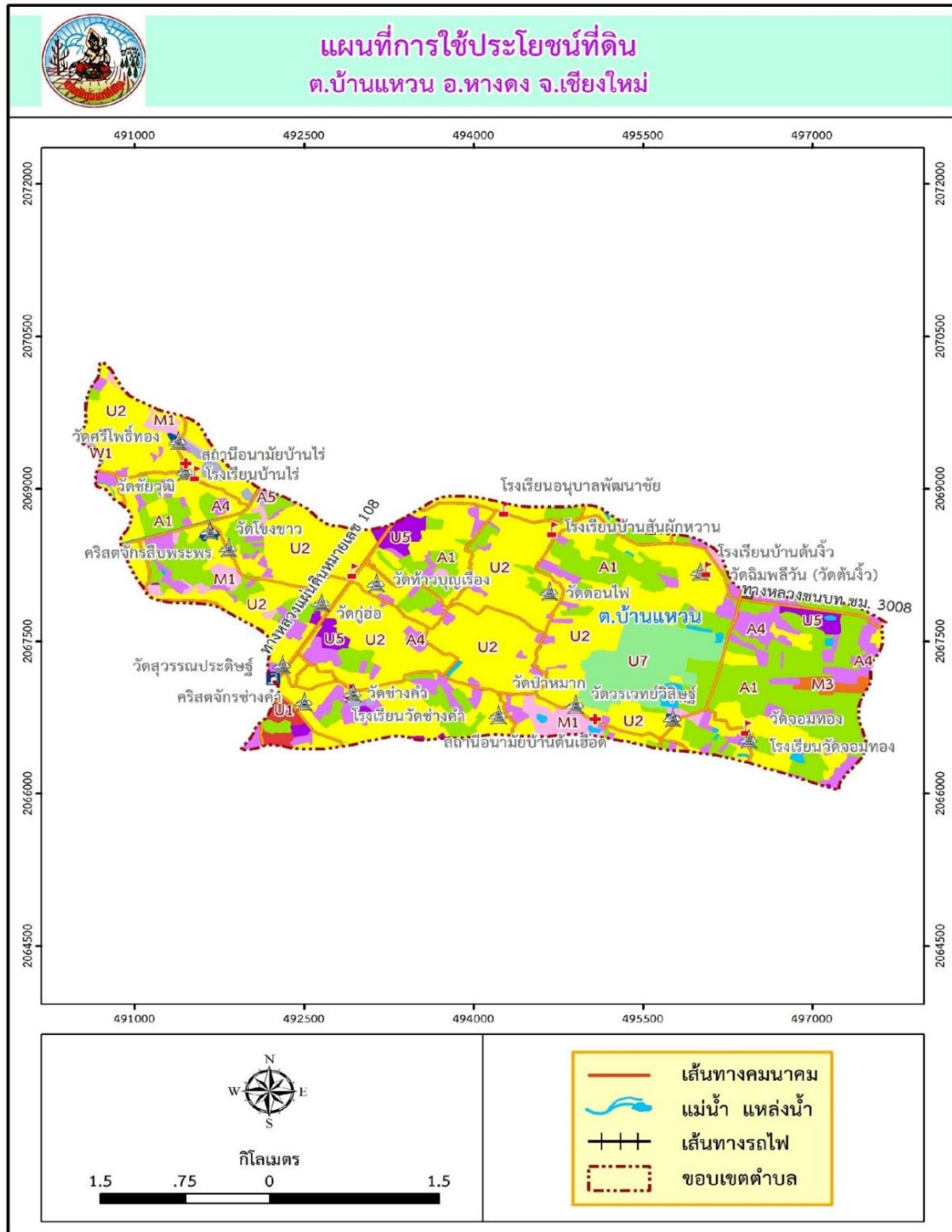
ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ <http://www.cmnet.tmd.go.th>

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.ddd.go.th/> (เมษายน 2564)

2) ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีเขตความรับผิดชอบ 1 ตำบล 13 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางแสดงรายชื่อหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน

หมู่ที่	หมู่บ้าน
1	บ้านไร่
2	บ้านโงะขาว
3	บ้านท้าวบุญเรือง
4	บ้านช่างคำน้อย
5	บ้านช่างคำหลวง
6	บ้านปากกอง
7	บ้านป่าหมาก
8	บ้านต้นเหือด
9	บ้านเตื่อ
10	บ้านจอมทอง
11	บ้านดู่
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 3 บ้านท่าบุญเรือง

หมู่ที่ 11 บ้านดู่

หมู่ที่ 13 บ้านศรีสรร

หมู่ที่ 2 บ้านโง่ขาว

หมู่ที่ 6 บ้านปากกอง

หมู่ที่ 12 บ้านดอนไฟ

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 4 บ้านช่างคำน้อย

หมู่ที่ 7 บ้านป่าหมาก

หมู่ที่ 9 บ้านเดื่อ

หมู่ที่ 5 บ้านช่างคำหลวง

หมู่ที่ 8 บ้านต้นเห็ด

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
ยอดรวมทั้งหมด	5,453	6,343	11,796
หมู่ที่ 1 บ้านไร่	577	631	1,208
หมู่ที่ 2 บ้านโขงขาว	413	432	845
หมู่ที่ 3 บ้านท้าวบุญเรือง	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 บ้านต้นเหือด	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 บ้านศรีสร	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 บ้านท้าวบุญเรือง หมู่ที่ 3 มีจำนวนประชากร 1,659 คน แยกเป็นเพศชาย 768 คน เพศหญิง 891 คน

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางแสดง สถิติจำนวนประชากร แยกชาย-หญิง ตามช่วงอายุ

ประชากรรายอายุ แยกตามเพศจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอหางดง ตำบลบ้านแหวน
ข้อมูลเดือน กันยายน 2566

อายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
ยอดรวมทั้งหมด	5,453	6,343	11,796
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
อายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
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
อายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
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
อายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
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
เกิดปีจันทร์คติ	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
ยอดรวมทั้งหมด	7,028
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 บ้านเตื่อ	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
-โรงเรียนบ้านท้าวบุญเรือง	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 การระบาดของโรคติดต่อตามฤดูกาลมีไม่บ่อยนัก เช่น โรคไข้เลือดออก โรคทางเดินระบบอาหาร ซึ่งถ้าเกิดการระบาดของโรคต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ทางเทศบาลตำบลบ้านแหวนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ ตำบล อำเภอและ จังหวัด จะร่วมกันเข้าไปแก้ไขปัญหาโดยด่วน เพื่อป้องกันและระงับการระบาดของโรค ประชาชนได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลของรัฐ เช่น บัตรประกันสุขภาพ (บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท) เพื่อใช้สิทธิเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน และยังมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ในการดูแลด้านการสาธารณสุขให้กับประชาชนในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง คือ

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านไร่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแหวน
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้นเห็ด 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)

การคมนาคมภายในตำบลบ้านแหวนและพื้นที่ข้างเคียง ค่อนข้างสะดวกสามารถติดต่อถึงกันได้ทุกหมู่บ้าน 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 หมู่บ้านหัตถกรรมบ้านถาว ซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งผลิต สินค้าหัตถกรรมขนาดใหญ่ ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันเส้นทาง ดังกล่าวมีสภาพที่คับแคบ ภูมิทัศน์สองข้างทางไม่สวยงาม เกิดการชำรุดเสียหายจำนวนหลายจุดทำให้ ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่ใช้เส้นทางดังกล่าว ไม่ได้รับความสะดวกและปลอดภัย

2) การไฟฟ้า

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

3) การประปา

ประชากรของตำบลบ้านแหวน ใช้น้ำในการอุปโภค – บริโภค จากระบบประปาชุมชน / หมู่บ้าน ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ส่วนการบริการน้ำจากระบบประปาส่วนภูมิภาคจะอยู่ในพื้นที่ของหมู่บ้านจัดสรรต่าง ๆ

4) โทรศัพท์

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

(6) ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรในเขตตำบลบ้านแหวน มีรายได้ส่วนมากจากการทำการเกษตร อาทิเช่น ทำนา ข้าวไร่ ทำสวน ลำไยและปลูกกล้วยเหลือง เป็นต้น แต่รายได้ของเกษตรกรยังไม่ดีพอเนื่องจากกลไกการตลาด บางปีมีผลผลิตมากทำให้ราคาผลผลิตตกต่ำ ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเกษตรกรรม ผู้บริโภค ตื่นกลัว เนื่องจากเกษตรกรใช้สารเคมีในการเกษตรกรรมมากเกินไปจนความจำเป็น

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 นอกจากนั้น ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวอีกหลายแห่ง อาทิ เช่น

วัดโขงขาว

ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในอดีตตามตำนานเล่าสืบทอดกันมาว่า วัดโขงขาวแห่งนี้ พร้อมทั้งศาสนวัตถุมีวิหารเป็นต้นไม้ ก่อสร้างขึ้นเมื่อสมัยพระนางจามเทวีเสด็จมาสร้างเจดีย์ พระธาตุดอยคำในขณะเดียวกันก็มีพระราชศรัทธาได้สร้างวิหารวัดโขงขาวขึ้นเป็นพระพุทธรูปสามพระองค์ พระอาจารย์เจ้าอาวาสสืบต่อกันมาหลายรูปตั้งแต่ ครูบานันทะเถระ, ครูบาพรหม, ครูบาโปธา, ครูบาตาคำพระอธิการอินตา พระครูปิยรัตนภรณ์ ในปัจจุบันมีพระครูปลัดจตุ วชิรมณี เป็นเจ้าอาวาสวัดโขงขาว มี ศาสนสถานที่น่าสนใจหลายแห่ง ได้แก่ พระวิหาร พระอุโบสถหินอ่อน ศาลา ลายล้อมพระอุโบสถภายในวัดยังสะอาด ร่มรื่น กว้างขวางเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการปฏิบัติธรรมพักผ่อนหย่อนใจ ชมศิลปะงานปูนปั้นงดงาม ประณีต หาดูได้ยาก เดินทางสะดวกโดยใช้ถนนสายเลียบคลองชลประทาน



วัดป่าหมาก

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



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	วิสาหกิจชุมชนน้ำดื่มท้าวบุญเรือง	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	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยอินทรีย์หมอดินตำบลบ้านแหวน	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	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรอินทรีย์ตำบลบ้านแหวน	135 หมู่ 8 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 083-6357704	8/3/2556
7	6-50-15-07/1-0039	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มนวดแผนไทยตำบลบ้านแหวน	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
ลำดับ	เลขทะเบียน	ชื่อ	ที่ตั้ง	วันจัดตั้ง
9	6-50-15-07/1-0041	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรตำบลบ้านแหวน	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

ในเขตเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประกอบด้วย วัด จำนวน 11 แห่ง โบสถ์ศาสนาคริสต์ จำนวน 5 แห่ง ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลบ้านแหวน 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 (วัดต้นเห็ด)
7. วัดวรเวทย์วิสิฐ (วัดช้างหม้อ)
8. วัดจอมทอง
9. วัดสันกุสุมาพันธ์
10. วัดดอนไผ่
11. วัดทำบุญเรือง

โบสถ์จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

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

2) ประเพณีและงานประจำปี

• พิธีกรรมกินอ้อผญา

พิธีกรรมนี้ถือเป็นประเพณีประจำตำบลบ้านแหวน โดยเฉพาะหมู่บ้านทำบุญเรื่อง (หมู่ที่ 3) เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาแต่โบราณ ผู้ที่จะทำพิธีนี้ได้จะเป็นครูอาจารย์ที่อยู่วัดเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในสาขาต่าง ๆ (ในอดีตถือเป็นผู้ที่มีความรู้มีคาถา อาคม ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ) จนได้รับการยกย่องและยอมรับจากชุมชน_เท่านั้น “พิธีกรรมกินอ้อผญา” มักจะจัดขึ้นในวันผญาวัน คือวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี เพราะคนเมืองจะมีความเชื่อว่าวันนี้เป็นวันเริ่มต้นของปี เป็นวันปากปี แต่หากจัดขึ้นในวันที่ 13 เมษายน ไม่ได้ก็จะพยายามจัดให้อยู่ในเดือนเมษายน “พิธีกรรมกินอ้อผญา” หรือเรียกกันสั้น ๆ ทั่วไปว่า “กินอ้อ” ในการประกอบพิธีกรรมนั้นจะใช้ปล้องของต้นอ้อใส่ น้ำผึ้งที่เสกด้วยคาถาแล้วนำมาเคี้ยวกินเมื่อเคี้ยวจนน้ำหวานหมดแล้วก็เอาชานอ้อโยนข้ามศรีษะทิ้งไปข้างหลังหรือโยนออกไปทางหน้าต่าง คติความเชื่อของพิธีกรรมนี้คือเชื่อว่า บุคคลใดก็ตามที่ได้เข้าร่วมในพิธีกรรมนี้ก็จะเป็นผู้ที่มีสติปัญญาเฉียบแหลมสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว มีความจำดี ในสมัยก่อนกลุ่มคนที่นิยมเข้าพิธีกรรมนี้ได้แก่ พระสงฆ์ พระนักเทศน์ หรือบุคคลที่ต้องการศึกษาเล่าเรียนโดยเฉพาะช่างซ่อมจะต้องผ่านพิธีกรรมนี้เพราะเชื่อว่าจะทำให้มีความจำ ความคิดดี มีน้ำเสียงขับชอดีขึ้น และจะมีเสน่ห์แก่คนทั่วไป



• ประเพณีเดือน 4 เป้ง

ประวัติความเป็นมาประเพณีเดือน 4 เป้ง เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาตั้งแต่โบราณจากการบอกเล่าของชาวบ้านทำให้ทราบว่าเป็นการปฏิบัติที่สืบทอดกันมาตั้งแต่ครั้งพุทธกาล จัดขึ้นเพื่อระลึกถึงบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว โดยการทำบุญด้วยข้าวใหม่ที่ได้จากการทำนา หรือที่เรียกว่าทำบุญทานข้าวใหม่ เพื่อระลึกถึงบุญคุณของควายที่ได้ใช้แรงงานตั้งแต่เริ่มจากการไถนา จนถึงการลากเอาข้าวไปเก็บไว้ในยุ้ง ประเพณีนี้ถือเป็นประเพณีที่โบราณในท้องถิ่นล้านนาอีกอย่างหนึ่งที่ยังคงหลงเหลืออยู่น้อยแล้ว จนทำให้บางครั้งก็เรียกประเพณีนี้ว่า การเรียกขวัญควายสำหรับในตำบลบ้านแหวนที่ในอดีตอาชีพหลักได้แก่การทำนา และปัจจุบันพื้นที่นาก็เริ่มหดหายไปกลายสภาพเป็นหมู่บ้านจัดสรร ร้านค้าทางศิลปะ สวนลำไย ที่รกร้างว่างเปล่า เป็นส่วนใหญ่ วัว ควายที่เคยมีให้เห็นได้ยาก 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 ข้าวเปลือกไปรวมกันที่ลานหน้าหมู่บ้านจากนั้นก็นำเอาตุ้งไปปักไว้บนกอข้าวเหล่านั้น พระสงฆ์ก็จะให้พรก็ถือว่าเสร็จพิธี ปัจจุบันประเพณีเรียกขวัญควายนี้นั้นเริ่มหายไปเพราะสภาพสังคมรวมทั้งการดำรงชีวิตของคนในหมู่บ้านต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป แต่ก็ยังคงมีการอนุรักษ์ประเพณีนี้ไว้ให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้



3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- การทำเครื่องดนตรีพื้นเมือง



กลองปู้เจ๋ (ปู้จา)



ซอและซิง



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

◆ การแกะสลักสิงห์

เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สืบทอดกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่าตายายมาจนถึงปัจจุบัน การแกะสลักสิงห์นี้จะต้องอาศัยความชำนาญและความปราณีตอย่างมาก ในตำบลบ้านแหวน ปัจจุบันมีการแกะสลักสิงห์อยู่ที่ หมู่ 8 บ้านต้นเหือด และถือเป็นชุมชนต้นแบบในการแกะสิงห์ทำกันมานาน 50-60 ปี ปัจจุบันจะแกะเฉพาะสิงห์เพียงอย่างเดียวส่วนมากจะแกะเป็นสิงห์ตัวใหญ่ และใช้ลวดลายแบบดั้งเดิมตั้งแต่สมัย โบราณ ซึ่งในการแกะสลักสิงห์นั้นถือเป็นการสร้างรายได้ให้กับชาวตำบลบ้านแหวนได้มากทีเดียว



• การปั้นสิงห์

บ้านศรีสรร หมู่ 13 ตำบลบ้านแหวน เป็นชุมชนที่มีชื่อเสียงด้านการปั้นสิงห์ซึ่งถือว่าเป็นศิลปะท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงและจัดเป็นอาชีพด้านงานช่างศิลป์อีกด้านหนึ่ง ในสมัยก่อนการปั้นสิงห์ไม่มีการเรียนการสอนกันแบบจริงจัง ส่วนใหญ่จะเป็นการสังเกตและจดจำจากผู้เฒ่าผู้แก่ที่ปั้นสิงห์และการปั้นสิงห์นี้ต้องอาศัยความชอบและมีใจรักในด้านการศิลปะอย่างมากด้วย



• ต้องลาย ดุนโลหะ

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



กาดฝรั่ง เมืองตลาดการค้า แห่งล้านนา

กาดฝรั่งตั้งอยู่บริเวณริมถนนสาย เชียงใหม่ – หางดง ในพื้นที่ หมู่ 13 บ้านศรีสร ตำบลบ้านแหวน กาดฝรั่งมีความโดดเด่น 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 และสำนักงานเกษตรอำเภอหางดงอีกทั้งได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากเทศบาลตำบลบ้านแหวนและวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก บริษัท วิทยุการบิน 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 ไม่มีสภาพพื้นที่เป็นหุบเขา

9) คุณภาพอากาศและการเกิดหมอกควันและไฟป่า

จังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ ชุมชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบลุ่มแม่น้ำซึ่งมีภูเขาสูงล้อมรอบ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการกระจายตัวของมลพิษหมอกควันที่เกิดขึ้น โดยปกติจะเกิดเป็นประจำทุกปีในช่วงเดือนมกราคม-เมษายน จากสถิติการวัดค่าคุณภาพอากาศพบว่าจะเกิดมากสุดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-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. แนวคิด ทฤษฎี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (Performance Evaluation) เป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ความสามารถ สมรรถนะ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การบริหารราชการเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) อธิบายว่า การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารผลงาน (Performance Management System) ที่มุ่งเน้นการกำหนด เป้าหมายงาน ตัวชี้วัดผลสำเร็จ การติดตามผล และการสะท้อนผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรและยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ., 2567)

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กล่าวว่า การประเมินผล การปฏิบัติราชการเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการไปสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็น เกณฑ์ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคลากร (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) ทฤษฎีการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management: RBM)

แนวคิดการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ของ การดำเนินงานมากกว่ากระบวนการ โดยการประเมินผลจะพิจารณาจากความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัด และผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในระบบราชการไทยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

(2) ทฤษฎีการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management Theory)

ทฤษฎีการบริหารผลการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการประเมินผลถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานกับการพัฒนาทรัพยากร บุคคล (สำนักงาน ก.พ., 2567)

(3) แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่นำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมา ประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่า และความ รับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน ส่งผลให้หน่วยงานราชการต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

2.2 หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยกำหนดให้มีการประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

(1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement of Work Results) พิจารณาจากความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัด ปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

(2) พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ (Competency) พิจารณาจากพฤติกรรมการทำงาน ความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การยึดมั่นในจริยธรรม และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

(3) การติดตามและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ และสะท้อนผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส และส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน ก.พ., 2565)

2.3 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรภาครัฐในหลายด้าน ได้แก่ การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และการวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดขึ้นภายหลังจากได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง หรือประสบการณ์จากการได้รับบริการ โดยระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันไปตามการรับรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หากผลที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวังอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

นอกจากนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ยังได้กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผลการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การบริหารจัดการ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความปลอดภัย ความรัก และการยอมรับ การได้รับการยกย่อง และการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง โดยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

แนวคิดดังกล่าวถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐ โดยหน่วยงานจะต้องออกแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในหลายมิติ ทั้งด้านความสะดวก ความปลอดภัย ความเชื่อมั่น และคุณภาพการบริการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เกิดจากปัจจัยที่ต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า และลักษณะ ของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

(2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น นโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและค่าตอบแทน ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐ โดยการพัฒนา คุณภาพการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ (สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)

3.3 ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ (Expectation Theory)

แนวคิดนี้อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง “ความคาดหวัง” ของผู้รับบริการ กับ “ผลการรับบริการที่ได้รับจริง” หากผลการบริการสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนิยมใช้เป็นกรอบในการออกแบบแบบสอบถามและการประเมินคุณภาพการบริการ ประชาชน (สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

3.4 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากสะท้อนถึงระดับการตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ หากประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คัมสัน อินทเสน และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก ส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งความรู้สึก ดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มั่นใจ และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมหมาย กลางหิน (2553) ที่สรุปว่า ความพึงพอใจคือแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขอันเกิดจากการปรับตัว ของบุคคลเมื่อได้รับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน

ในขณะที่ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในมิติของ พฤติกรรมศาสตร์ว่า เป็นผลจากการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลที่มีความเอนเอียงของจิตใจอันเป็นผลมา จากประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวอาจเกิดขึ้นในทิศทางบวกหรือลบก็ได้ โดยหากสิ่งที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ ก็จะแปรเปลี่ยนเป็นความรู้สึกในทางบวก

หรือความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากผลลัพธ์นั้นนำมาซึ่งความผิดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกในทางลบหรือไม่พึงพอใจแทน

จากการศึกษาแนวคิดและทัศนะของนักวิชาการข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสามารถสรุปนิยามของ “ความพึงพอใจ” ได้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ หรือสภาวะทางจิตใจในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับพื้นฐานความต้องการและความคาดหวังเฉพาะบุคคล โดยหากผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นไปตามเกณฑ์ความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข กระตือรือร้น และช่วยลดความตึงเครียดของจิตใจได้อย่างเป็นระบบ

3.5 องค์ประกอบมิติคุณภาพบริการยุคใหม่

ปรัชญา เนตรพุก และคณะ (2566) ศึกษาแนวทางการยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคกลไกขับเคลื่อนย่อย ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จ และระดับความพึงพอใจสูงไว้ 5 ด้านสำคัญ (เรียกว่า "ทฤษฎีคุณภาพการบริการยุคฐานวิถีใหม่") ประกอบด้วย

(1) ความเข้าถึงง่ายและหลากหลายของช่องทาง (Omni-Channel Accessibility): ความสำเร็จขึ้นอยู่กับที่ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งแบบเดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) และช่องทางออนไลน์ (Digital Platform) ตามความสะดวกของแต่ละกลุ่มประชากร

(2) ความรวดเร็วและกระชับของกระบวนการ (Agility & Responsiveness): การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การมีป้ายหรือคู่มือประชาชนที่ชัดเจนซึ่งจะระบุระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละจุดอย่างเป็นระบบ

(3) ชีตความสามารถและปฏิสัมพันธ์ทางบวกของเจ้าหน้าที่ (Staff Competency & Empathy): เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในข้อกฎหมาย สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ควบคู่กับการแสดงออกด้วยความสุภาพและมีจิตบริการ

(4) ความพร้อมทางกายภาพและเทคโนโลยีสนับสนุน (Smart Infrastructure): สภาพแวดล้อมของสถานที่ตั้งมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ รวมถึงระบบคิวอัจฉริยะ หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

(5) ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ (Value & Outcome-Based): ผลลัพธ์จากการบริการ หรือโครงการพัฒนาในพื้นที่สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้จริงตามที่คาดหวัง

3.6 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยหน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการในหลายด้าน ดังนี้

(1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

(3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบบริการออนไลน์ แอปพลิเคชัน หรือระบบติดตามผลการดำเนินงาน สามารถช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนในการเข้ารับบริการ

(4) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถสะท้อนความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

(5) การสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ

4. แนวคิดการบริการประชาชนและคุณภาพการบริการ

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

การบริการประชาชน (Public Service) หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม โดยการบริการที่ดีควรมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระบุว่า การบริการภาครัฐในยุคดิจิทัลควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566)

4.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน

(1) ทฤษฎีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่นำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ของงาน และคุณภาพการให้บริการประชาชน

แนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการดำเนินงาน การกระจายอำนาจ การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

(2) ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

แนวคิดคุณภาพการบริการอธิบายว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยคุณภาพการบริการประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

- (2.1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- (2.2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)
- (2.3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- (2.4) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- (2.5) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ่างอิงโน ทันตร ณะกุลบริษัท, 2552) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด 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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

ดังนั้น แนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566)

(3) ทฤษฎีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Service Theory)

แนวคิดการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐออกแบบและพัฒนาการบริการโดยคำนึงถึงความต้องการ ความสะดวก และประสบการณ์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยประชาชนต้องสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการระบุว่า การให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการ สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2566)

(4) ทฤษฎีธรรมาภิบาล (Good Governance Theory)

แนวคิดธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริหารงานภาครัฐด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ซึ่งการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชนจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความเป็นธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

4.2 แนวทางการพัฒนาการบริการประชาชน

(1) การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ หน่วยงานควรลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย

(2) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการ การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ แอปพลิเคชัน หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

(3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร บุคลากรผู้ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้บริการ และการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

(4) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

(5) การบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่หน่วยงานภาครัฐ

4.3 ความสำคัญของการบริการประชาชน

การบริการประชาชนที่มีคุณภาพจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และสนับสนุนการพัฒนากระบวนการให้มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

(1) การให้บริการ (Service) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

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

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้ การให้บริการควรยึดหลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกรวดเร็ว และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุดต่อการรับบริการ

(2) คุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ในหลากหลายมิติ ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2559) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการนำเสนอการบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลต่อความสำเร็จและผลกำไรขององค์กร

รัตพล มนต์เสีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2558) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับบริการ ซึ่งมีมิติสำคัญที่ใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความเข้าใจ

และเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจได้ (Reliability) และลักษณะที่เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินผลการให้บริการในระยะยาว โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้รับบริการกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจที่มักเป็นการประเมินผลในระยะสั้นหรือเฉพาะครั้งของการรับบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นระดับความสามารถของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยครอบคลุมทั้งด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ ความเชื่อมั่น และลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กร

5. แนวคิด ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และภารกิจของการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการจำแนกรูปแบบออกเป็นหลายประการซึ่งรูปแบบที่ประเทศไทยนำมาใช้เป็นแนวทางในการปกครองและกำหนดโครงสร้างการปกครองสามารถแบ่งพิจารณาได้ดังนี้

5.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการบริหารราชการที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการกิจการสาธารณะของตนเองได้ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในลักษณะที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการที่รัฐมอบอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ดำเนินการบริหารจัดการกิจการสาธารณะด้วยตนเอง ทั้งในด้านการบริหาร การคลัง และการจัดบริการสาธารณะ โดยมีความเป็นอิสระตามสมควรภายใต้การกำกับดูแลของรัฐส่วนกลาง

วุฒิสาร ตันไชย (2564) อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญของการกระจายอำนาจ ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน และการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การพัฒนาประชาธิปไตยในระดับฐานรากและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

นอกจากนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2565) ได้กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการบริหารราชการที่มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยและการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ เนื่องจากเป็นระบบที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง และช่วยให้การจัดบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

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

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

(1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็น ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

5.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี 2560

การปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการบัญญัติครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 และ ในรัฐธรรมนูญฉบับต่อมาอีกหลายฉบับ จนเมื่อมีการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้มีการปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในหลายด้านเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในทางพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง สามารถบริหารงานบุคคลของตนเองได้ ภายใต้การบริหารจัดสรรงบประมาณของตนเอง โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้อำนาจอำนาจกับดูแลตามกฎหมายไม่อยู่ภายใต้อำนาจอำนาจบังคับบัญชาจากหน่วยงานส่วนกลางและจากส่วนภูมิภาค

ต่อมาเมื่อประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มุ่งเน้นสาระสำคัญ 5 ประการ คือ การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้เกิดดุลยภาพระหว่างภารกิจกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความเป็นอิสระ ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน และการบริหารงานภายใน พร้อมทั้งเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560))

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (มาตรา 250)

หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

1) ด้านการศึกษา รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 54 วรรคสอง) ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษา โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนจากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 บัญญัติไว้ในหมวด 6 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของ ประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

*(มาตรา 1 ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้)

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม สาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการม สาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกัน การทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวล่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้อง ใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผย ข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติ หรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

5.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่น

มีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง แต่ทั้งนี้ การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางด้านการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย โดยการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

(1) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

(1.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

(1.2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

(1.3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

(2) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

(2.1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

(2.2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

จากข้อมูลสถิติจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมกันทั้งสิ้น 7,842 แห่ง โดยจำแนกออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,774 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 4,990 แห่ง (ข้อมูล ณ 7 เมษายน 2569)



รูปภาพที่ 1-3 : ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569,” สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2569

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งได้รับการกำหนดให้เหมาะสมกับบริบทและลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ส่งผลให้ประชาชนมีความตื่นตัวทางการเมืองและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ

ขณะเดียวกัน การพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการปกครองท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองได้อย่างแท้จริง ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองอย่างไ้ตาม การปรับเปลี่ยนรูปแบบ โครงสร้าง หรืออำนาจหน้าที่

5.4 อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (มาตรา 250) หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

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

ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษา โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนจากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

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

5.5 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)

5.6 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 ข้อมูลข่าวสารการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานในเรื่องที่ตนสงสัย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังที่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดไว้ว่า ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

5.7 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

6. แนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการภาครัฐ

ความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการภาครัฐ (Value for Money หรือ Cost Effectiveness) หมายถึง การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐโดยใช้ทรัพยากร งบประมาณ เวลา และบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์และประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ได้อธิบายว่า ความคุ้มค่าคุ้มทุนในการใช้จ่ายเงินภาครัฐเป็นหลักการสำคัญของการบริหารงบประมาณภาครัฐ โดยหน่วยงานต้องดำเนินงานให้เกิด “ความประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล” หรือหลัก 3E ได้แก่ Economy, Efficiency และ Effectiveness เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2566)

นอกจากนี้ สำนักงานงบประมาณยังระบุว่า การประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการภาครัฐเป็นกระบวนการสำคัญในการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้หน่วยงานสามารถตรวจสอบได้ว่าโครงการที่ดำเนินการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือไม่ (สำนักงานงบประมาณ, 2565)

6.1 หลักการสำคัญของความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพิจารณาความคุ้มค่าและความคุ้มทุนของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ภาครัฐดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการส่วนใหญ่มาจากงบประมาณแผ่นดินและรายได้ของภาครัฐ ซึ่งมีที่มาจากภาษีอากรและการจัดเก็บรายได้จากประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐจึงจำเป็นต้องคำนึงถึง ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับ มีหลักการสำคัญ ดังนี้

(1) หลักความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการอย่างเหมาะสม และประหยัด โดยคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของงาน เพื่อให้เกิดต้นทุนที่เหมาะสมและไม่สิ้นเปลืองงบประมาณของรัฐ

(2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินโครงการให้บรรลุผลตามเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากร เวลา และงบประมาณอย่างเหมาะสมที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

(3) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับความสำเร็จของโครงการในการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ รวมถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม

(4) ผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น (Impact/Benefit) หมายถึง ผลลัพธ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อประชาชน ชุมชน สังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยอาจเป็นผลในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ การพิจารณาผลกระทบหรือประโยชน์จึงเป็นการประเมินว่าโครงการสามารถสร้างคุณค่าและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

ในบริบทของการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน ผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะสะท้อนถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่รัฐใช้ไป ว่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างแท้จริง เช่น การยกระดับคุณภาพชีวิต การเพิ่มรายได้ การลดปัญหาสังคม การสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ หรือการพัฒนาสาธารณูปโภคให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

6.2 แนวทางการประเมินความคุ้มค่าต้นทุนของโครงการภาครัฐ

การประเมินความคุ้มค่าต้นทุนของโครงการภาครัฐ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และพิจารณาว่าการดำเนินโครงการของภาครัฐได้ใช้ทรัพยากร งบประมาณ เวลา และกำลังคนอย่างเหมาะสมหรือไม่ โดยเปรียบเทียบระหว่าง “ต้นทุน” ที่ใช้ไปกับ “ผลลัพธ์” หรือ “ประโยชน์” ที่ประชาชนและสังคมได้รับ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต เพื่อให้ทราบว่าโครงการดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน

การประเมินความคุ้มค่าต้นทุนยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานภาครัฐ ช่วยให้หน่วยงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุง ดำเนินการต่อ หรือยุติโครงการได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรสาธารณะ

(1) การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ เป็นการเปรียบเทียบต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินโครงการกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อพิจารณาว่าโครงการมีความเหมาะสมและคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่

(2) การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของผลลัพธ์ เป็นการวิเคราะห์ว่าโครงการสามารถสร้างผลลัพธ์หรือบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้ไป โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

(3) การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากโครงการ เช่น ผลกระทบต่อประชาชน ชุมชน เศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อพิจารณาความคุ้มค่าในระยะยาวของโครงการ

(4) การประเมินความพึงพอใจของประชาชน การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยสะท้อนคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของโครงการภาครัฐ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอิเซ อำเภอบัวคำศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 1 ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.67 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 92.10 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.77 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.88

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการบริการรับชำระภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ งานด้านสังคมสงเคราะห์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

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

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.60)

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 คิดเป็นร้อยละ 97.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนร้อยละ 97.30 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.60 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชา และเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัยสื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ธนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น

ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการ ต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นสำคัญมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางและตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2570 เพื่อให้การประเมินมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทของการให้บริการสาธารณะต่อไป

บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ภายใต้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพของการให้บริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยครอบคลุมงานบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานในงานบริการทั้ง 4 ด้าน โดยคณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ได้รับบริการในแต่ละด้าน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านได้ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 57 ราย

(2) งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ จำนวน 50 ราย

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 ราย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 ราย

ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling หรือ Judgement Sampling) เนื่องจากมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่ได้รับบริการจริงในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และสามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีการดำเนินการ

(1) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการและประเภทของงานบริการที่ได้รับ เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและลักษณะเฉพาะของแต่ละงานบริการ

ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้จำแนกประเภทของงานบริการออกเป็นจำนวน 11 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 : รายละเอียดของงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะและประเภทของภารกิจที่ดำเนินการ

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
01	งานด้านบริการกฎหมาย	- บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน
02	งานด้านทะเบียน	- การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน
03	งานด้านโยธา	- การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง - งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ - งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ
04	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	- การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอก ซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาด ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ
06	งานด้านการศึกษา	- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา
07	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	- การบริการรับ - ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ
08	งานด้านรายได้หรือภาษี	- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่าง ๆ)
09	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จัดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง

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

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารร่วมกับการใช้แบบสอบถามที่สอดคล้องกับลักษณะของงานบริการแต่ละประเภท ทั้งในรูปแบบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (Onsite) และ/หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Online) เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ศึกษา

นอกจากนี้ ยังมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในรูปแบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถาม และการสังเกตการณ์ภาคสนามในพื้นที่ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและรอบด้าน

(3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการสรุปผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ภายใต้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

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

การแปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมิน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีรายละเอียดดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

- A หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา
- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน ฟื้นฟูสุขภาพ
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ภายใต้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก 4 ด้าน และนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในภารกิจการให้บริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน ฟื้นฟูสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 57 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.63 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.11 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.61 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 47.37 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.35 (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	30	52.63
2) หญิง	27	47.37
รวม	57	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	22	38.60
3) 31 – 40 ปี	24	42.11
4) 41 – 50 ปี	6	10.53
5) 51 – 60 ปี	0	0.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	8.77
รวม	57	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	0	0.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	0	0.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	3	5.26
5) อนุปริญญา/ปวส.	25	43.86
6) ปริญญาตรี	26	45.61
7) สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.26
รวม	57	100.00

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	1	1.75
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4	7.02
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	27	47.37
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	20	35.09
6) เกษตรกร	4	7.02
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	1	1.75
9) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	57	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	0	0.00
3) 6 – 10 ปี	22	28.60
4) 11 – 20 ปี	23	40.35
5) มากกว่า 20 ปี	12	21.05
รวม	57	100.00

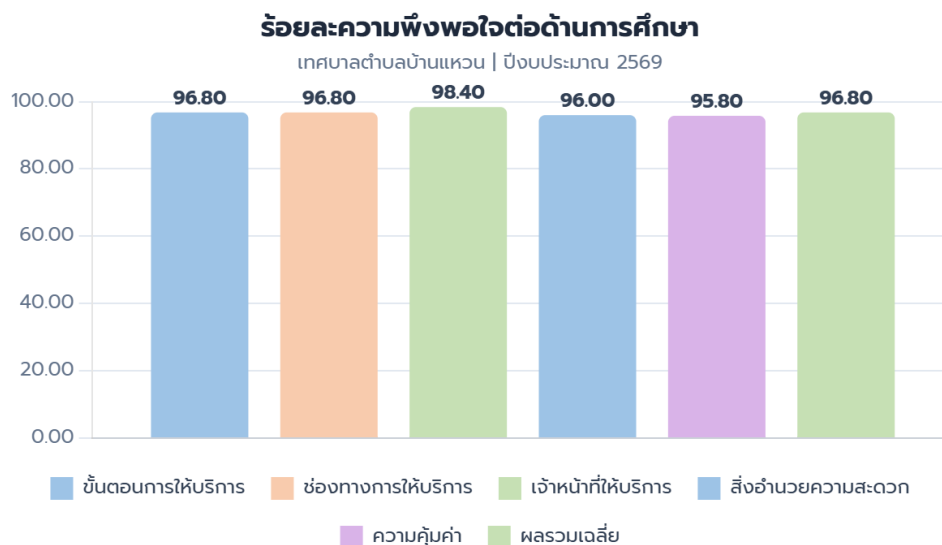
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่า

ภาพรวมของการประเมินผลทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการตามลำดับ (ตาราง 4-2)

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.84	0.409	96.80	10
2) ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ	4.84	0.374	96.80	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.259	98.40	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.408	96.00	10
5) ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ	4.79	0.427	95.80	10
รวม	4.84	0.375	96.80	10



แผนภูมิที่ 4-1 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามมิติการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 (2) ด้านระบบและช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ (5) ด้านความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 (ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ				
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.350	97.20	10
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.504	96.40	10
3) มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอน/เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างครบถ้วน	4.84	0.414	96.80	10
4) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.368	96.80	10
โดยภาพรวม	4.84	0.409	96.80	10
2. ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ				
1) ช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์) สะดวกและเข้าถึงง่าย	4.81	0.398	96.20	10
2) ระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกได้จริง	4.93	0.258	98.60	10
3) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.82	0.428	96.40	10
4) ข้อมูลข่าวสารและประกาศของ อปท. มีความถูกต้องทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.411	95.80	10
โดยภาพรวม	4.84	0.374	96.80	10
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และมีจิตบริการ	4.96	0.186	99.20	10
2) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน	4.95	0.225	99.00	10
3) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกันในแต่ละช่องทาง	4.95	0.225	99.00	10
4) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ติดตามงานจนแล้วเสร็จ	4.81	0.398	96.20	10
โดยภาพรวม	4.92	0.259	98.40	10

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.75	0.434	95.00	9
2) การจัดผังพื้นที่ จุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้ เข้าถึงบริการได้สะดวก	4.82	0.384	96.40	10
3) ระบบความปลอดภัยและความเป็นระเบียบภายในพื้นที่ ให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.428	96.40	10
4) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความ ประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.384	96.40	10
โดยภาพรวม	4.80	0.408	96.00	10
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ				
1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการรับบริการมีความคุ้มค่าต่อเวลา และค่าใช้จ่าย	4.70	0.499	94.00	9
2) การให้บริการของหน่วยงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหา หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้จริง	4.81	0.441	96.20	10
3) การให้บริการด้านสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ขั้นพื้นฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในพื้นที่	4.74	0.483	94.80	9
4) โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.91	0.285	98.20	10
โดยภาพรวม	4.79	0.427	95.80	10

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในอนาคต คือ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ส่งเสริมการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง
2. สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน การแจ้งข่าวสาร และการติดตามผลการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. พัฒนาการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกช่วงวัย
4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านองค์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะการให้บริการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
5. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน และสถานศึกษาในการร่วมวางแผนและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. พัฒนาการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการติดต่อสอบถามและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. ยกระดับกระบวนการให้บริการให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ
4. พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และป้ายแนะนำภายในจุดให้บริการให้มีความชัดเจน สวยงาม และเอื้อต่อการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
5. ส่งเสริมการติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2. งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 52.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	24	48.00
2) หญิง	26	52.00
รวม	50	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 - 30 ปี	2	4.00
3) 31 - 40 ปี	0	0.00
4) 41 - 50 ปี	14	28.00
5) 51 - 60 ปี	23	46.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	22.00
รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	2	4.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	3	6.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	8	16.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	27	54.00
6) ปริญญาตรี	10	20.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	50	100.00

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	0	0.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4	8.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	5	10.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21	42.00
6) เกษตรกร	9	18.00
7) ข้าราชการเกษียณ	5	10.00
8) รับจ้างทั่วไป	6	12.00
9) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	50	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	0	0.00
3) 6 – 10 ปี	1	2.00
4) 11 – 20 ปี	20	40.00
5) มากกว่า 20 ปี	29	58.00
รวม	50	100.00

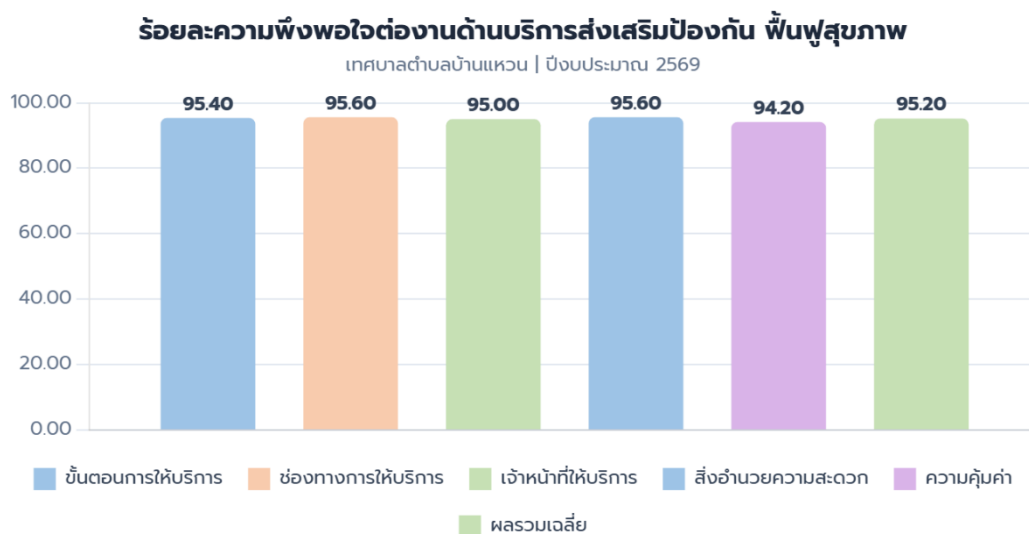
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่า

ภาพรวมของการประเมินผลทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการตามลำดับ (ตาราง 4-5)

ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.77	0.426	95.40	10
2) ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ	4.78	0.419	95.60	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.447	95.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.453	95.60	10
5) ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ	4.71	0.482	94.20	9
รวม	4.76	0.445	95.20	10



แผนภูมิที่ 4-2 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ

เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามมิติการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 (2) ด้านระบบและช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ (5) ด้านความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4-6)

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ				
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.388	96.40	10
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	0.431	95.20	10
3) มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอน/เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างครบถ้วน	4.76	0.431	95.20	10
4) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.72	0.454	94.40	9
โดยภาพรวม	4.77	0.426	95.40	10
2. ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ				
1) ช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์) สะดวกและเข้าถึงง่าย	4.76	0.431	95.20	10
2) ระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกได้จริง	4.80	0.404	96.00	10
3) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.72	0.454	94.40	9
4) ข้อมูลข่าวสารและประกาศของ อปท. มีความถูกต้อง ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.388	96.40	10
โดยภาพรวม	4.78	0.419	95.60	10
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และมีจิตบริการ	4.76	0.431	95.20	10
2) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน	4.72	0.454	94.40	9
3) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกัน ในแต่ละช่องทาง	4.80	0.404	96.00	10
4) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ติดตามงานจนแล้วเสร็จ	4.72	0.497	94.40	9
โดยภาพรวม	4.75	0.447	95.00	9

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.476	95.20	10
2) การจัดผังพื้นที่ จุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้ เข้าถึงบริการได้สะดวก	4.78	0.465	95.60	10
3) ระบบความปลอดภัยและความเป็นระเบียบภายในพื้นที่ ให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	0.465	95.60	10
4) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความ ประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.404	96.00	10
โดยภาพรวม	4.78	0.453	95.60	10
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ				
1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการรับบริการมีความคุ้มค่าต่อเวลา และค่าใช้จ่าย	4.70	0.463	94.00	9
2) การให้บริการของหน่วยงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหา หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้จริง	4.68	0.513	93.60	9
3) การให้บริการด้านสาธารณสุขและบริการสาธารณะ ขั้นพื้นฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในพื้นที่	4.72	0.497	94.40	9
4) โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.72	0.454	94.40	9
โดยภาพรวม	4.71	0.482	94.20	9

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในอนาคต คือ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ยกระดับการให้บริการเชิงรุก ส่งเสริมการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพถึงบ้านและในชุมชนตำบลบ้านแหวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงและดูแลกลุ่มเปราะบาง
2. พัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพ พัฒนาทักษะบุคลากรและทีมสหวิชาชีพในการให้คำแนะนำการฟื้นฟูสุขภาพกาย-ใจ และการสื่อสารที่ตอบสนองต่อวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่
3. ประสานความร่วมมือเครือข่ายชุมชน สนับสนุนการมีส่วนร่วมของ อสม. ผู้นำชุมชน และเครือข่ายสุขภาพตำบลบ้านแหวน ในการเฝ้าระวังโรค ดูแลผู้ป่วยติดเตียง และฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุ
4. ประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัล ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลสุขภาพชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามการฟื้นฟูสุขภาพและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
5. จัดบริการครอบคลุมทุกช่วงวัย พัฒนากิจกรรมการส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพร่างกายให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มวัยในตำบลบ้านแหวน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางเข้าถึงบริการที่หลากหลาย พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร ขอคำปรึกษา และนัดหมายบริการฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งรูปแบบออนไลน์ที่สำนักงาน/รพ.สต. และช่องทางออนไลน์
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการคิวและส่งต่อ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และพัฒนาระบบคิว/การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการฟื้นฟูอย่างสะดวกรวดเร็ว
3. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม พัฒนาสถานที่ให้บริการและศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพให้มีความปลอดภัย สะอาด มีอุปกรณ์รองรับ และเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
4. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและทั่วถึง เร่งสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันโรคและสิทธิประโยชน์ในการฟื้นฟูสุขภาพ ให้ประชาชนในตำบลบ้านแหวนเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
5. รักษามาตรฐานบริการด้วยใจและติดตามผล รักษามาตรฐานการบริการที่เป็นมิตร รวดเร็ว และเอาใจใส่ พร้อมนำเสียงสะท้อนจากประชาชนในพื้นที่มาปรับปรุงการดูแลต่อเนื่อง

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	53	53.00
2) หญิง	47	47.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	17	17.00
3) 31 – 40 ปี	41	41.00
4) 41 – 50 ปี	9	9.00
5) 51 – 60 ปี	23	23.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	10	10.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	2	2.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	0	0.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	8	8.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	44	44.00
6) ปริญญาตรี	41	41.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	1	1.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	32	32.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	44.00
6) เกษตรกร	7	7.00
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	16	16.00
9) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	0	0.00
3) 6 – 10 ปี	41	41.00
4) 11 – 20 ปี	36	36.00
5) มากกว่า 20 ปี	23	23.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ประเมินผล การดำเนินงานของหน่วยงานจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ โดยพิจารณา จากระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่า

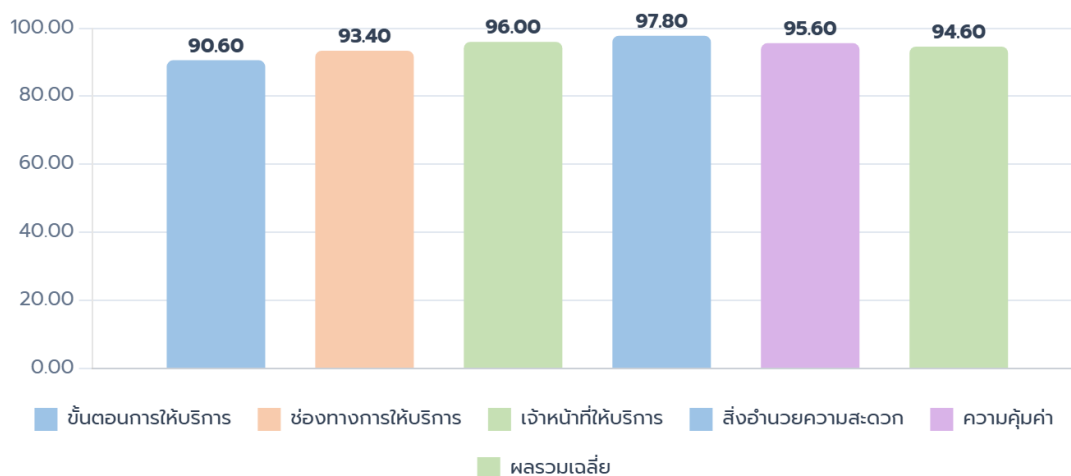
ภาพรวมของการประเมินผลทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน งานด้านรายได้หรือภาษี ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.64 และเมื่อ พิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ตามลำดับ (ตาราง 4-8)

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.53	1.048	90.60	9
2) ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ	4.67	0.740	93.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.509	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.311	97.80	10
5) ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ	4.78	0.528	95.60	10
รวม	4.73	0.627	94.60	9

ร้อยละความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี

เทศบาลตำบลบ้านแหวน | ปีงบประมาณ 2569



แผนภูมิที่ 4-3 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามมิติการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 (2) ด้านระบบและช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และ (5) ด้านความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ				
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	1.005	92.00	9
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	0.760	95.60	10
3) มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอน/เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างครบถ้วน	4.22	1.323	84.40	7
4) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.52	1.105	90.40	9
โดยภาพรวม	4.53	1.048	90.60	9
2. ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ				
1) ช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์) สะดวกและเข้าถึงง่าย	4.40	1.206	88.00	8
2) ระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกได้จริง	4.49	1.133	89.80	8
3) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.86	0.349	97.20	10
4) ข้อมูลข่าวสารและประกาศของ อปท. มีความถูกต้องทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.273	98.40	10
โดยภาพรวม	4.67	0.740	93.40	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และมีจิตบริการ	4.92	0.273	98.40	10
2) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน	4.49	1.133	89.80	8
3) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกันในแต่ละช่องทาง	4.88	0.327	97.60	10
4) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ติดตามงานจนแล้วเสร็จ	4.90	0.302	98.00	10
โดยภาพรวม	4.80	0.509	96.00	10

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.349	97.20	10
2) การจัดผังพื้นที่ จุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้ เข้าถึงบริการได้สะดวก	4.86	0.349	97.20	10
3) ระบบความปลอดภัยและความเป็นระเบียบภายในพื้นที่ ให้บริการมีความเหมาะสม	4.92	0.273	98.40	10
4) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความ ประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.92	0.273	98.40	10
โดยภาพรวม	4.89	0.311	97.80	10
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ				
1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการรับบริการมีความคุ้มค่าต่อเวลา และค่าใช้จ่าย	4.49	1.133	89.80	8
2) การให้บริการของหน่วยงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหา หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้จริง	4.88	0.327	97.60	10
3) การให้บริการด้านสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ขั้นพื้นฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในพื้นที่	4.90	0.302	98.00	10
4) โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.86	0.349	97.20	10
โดยภาพรวม	4.78	0.528	95.60	10

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในอนาคต คือ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ส่งเสริมการพัฒนาระบบการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความครอบคลุม สะดวก และรองรับการใช้งานของประชาชนทุกกลุ่ม
2. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านภาษี สิทธิประโยชน์ และระเบียบที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา
3. ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกและการออกหน่วยบริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการของประชาชน
4. พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สนับสนุนการให้คำปรึกษาและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. ยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการและการบริหารจัดการคิว เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
2. พัฒนาระบบติดตามผลการดำเนินงานและการแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
3. พัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในจุดให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวก และรองรับการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม
4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
5. ส่งเสริมการติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	55	55.00
2) หญิง	45	45.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
2) 20 – 30 ปี	6	6.00
3) 31 – 40 ปี	59	59.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	8	8.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	11.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	1	1.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	0	0.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	5	5.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	28	28.00
6) ปริญญาตรี	60	60.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	0	0.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	33	33.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	36	36.00
6) เกษตรกร	9	9.00
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	21	21.00
9) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	0	0.00
3) 6 – 10 ปี	32	32.00
4) 11 – 20 ปี	50	50.00
5) มากกว่า 20 ปี	18	18.00
รวม	100	100.00

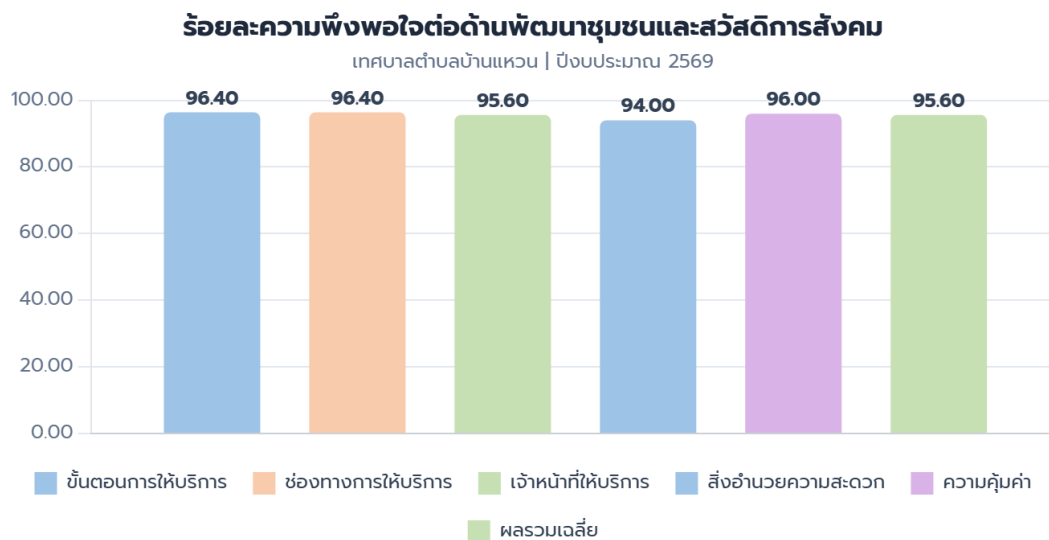
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่า

ภาพรวมของการประเมินผลทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ (ตาราง 4-11)

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.82	0.386	96.40	10
2) ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ	4.82	0.386	96.40	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.412	95.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.462	94.00	9
5) ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ	4.80	0.402	96.00	10
รวม	4.78	0.409	95.60	10



แผนภูมิที่ 4-4 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามมิติการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 (2) ด้านระบบและช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.780 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ (5) ด้านความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4-12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ				
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.394	96.20	10
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.87	0.338	97.40	10
3) มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอน/เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างครบถ้วน	4.78	0.416	95.60	10
4) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.394	96.20	10
โดยภาพรวม	4.82	0.386	96.40	10
2. ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ				
1) ช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์) สะดวกและเข้าถึงง่าย	4.84	0.368	96.80	10
2) ระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกได้จริง	4.82	0.386	96.40	10
3) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.86	0.349	97.20	10
4) ข้อมูลข่าวสารและประกาศของ อปท. มีความถูกต้องทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย	4.74	0.441	94.80	9
โดยภาพรวม	4.82	0.386	96.40	10
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และมีจิตบริการ	4.79	0.409	95.80	10
2) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน	4.87	0.338	97.40	10
3) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกันในแต่ละช่องทาง	4.72	0.451	94.40	9
4) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ติดตามงานจนแล้วเสร็จ	4.72	0.451	94.40	9
โดยภาพรวม	4.78	0.412	95.60	10

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.70	0.461	94.00	9
2) การจัดผังพื้นที่ จุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้ เข้าถึงบริการได้สะดวก	4.71	0.456	94.20	9
3) ระบบความปลอดภัยและความเป็นระเบียบภายในพื้นที่ ให้บริการมีความเหมาะสม	4.70	0.461	94.00	9
4) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความ ประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.68	0.469	93.60	9
โดยภาพรวม	4.70	0.462	94.00	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ				
1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการรับบริการมีความคุ้มค่าต่อเวลา และค่าใช้จ่าย	4.78	0.416	95.60	10
2) การให้บริการของหน่วยงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหา หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้จริง	4.77	0.423	95.40	10
3) การให้บริการด้านสาธารณสุขและบริการสาธารณะ ขั้นพื้นฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในพื้นที่	4.76	0.429	95.20	10
4) โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.87	0.338	97.40	10
โดยภาพรวม	4.80	0.402	96.00	10

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในอนาคต คือ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ต่อยอดการบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบางในชุมชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและทันทั่วถึง
2. ยกระดับระบบฐานข้อมูลผู้รับสวัสดิการให้มีความสมบูรณ์และทันสมัย พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เปิดโอกาสและเสริมสร้างพลังการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมวางแผน และพัฒนา กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมให้ตรงความต้องการของพื้นที่
4. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
5. ส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเพื่อสร้างระบบการดูแลประชาชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

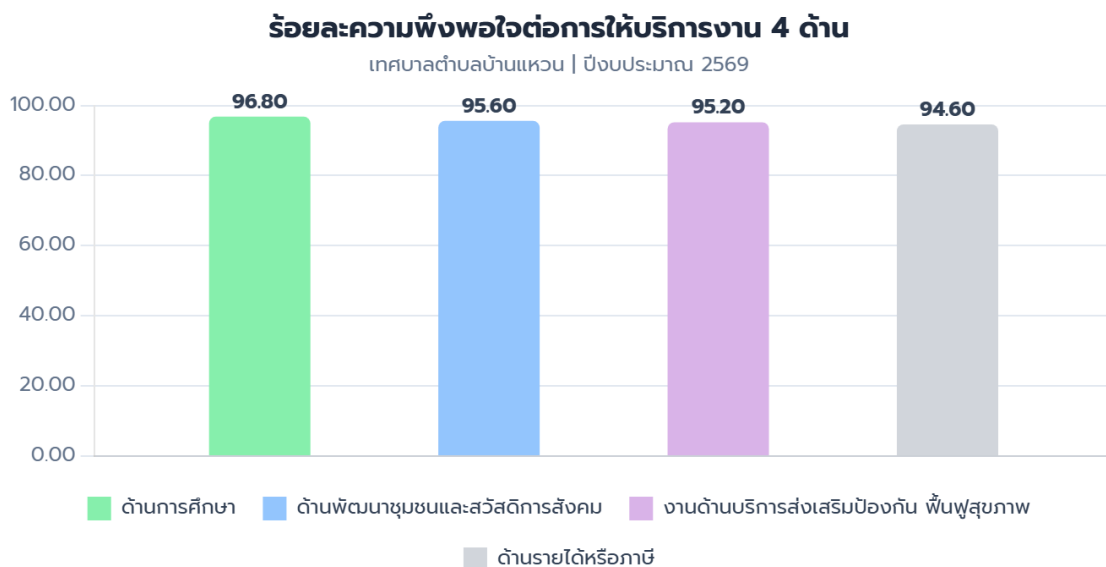
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. เพิ่มความคล่องตัวในกระบวนการให้บริการ เพื่อกระชับเวลาและสร้างความประทับใจในความรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
2. เสริมสร้างระบบการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างครบวงจร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสำเร็จ ลุล่วงและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง
3. ขยายการนำเทคโนโลยีมาใช้ผ่านระบบบริการออนไลน์และการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อเพิ่มความ สะดวกสบายและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ปรับโฉมและจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดให้บริการ พร้อมป้ายแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม และเป็นมิตรต่อการใช้งานของคนทุกกลุ่ม
5. สร้างสรรค์การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสวัสดิการและโครงการต่าง ๆ เชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ ผ่านหลากหลายช่องทางเพื่อให้ข่าวสารส่งตรงถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.72 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านการศึกษ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านการศึกษา	4.84	0.375	96.80	10
2) งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ	4.76	0.445	95.20	10
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.73	0.627	94.60	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	0.410	95.60	10
รวม	4.78	0.464	95.60	10



แผนภูมิที่ 4-5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน

บทที่ 5 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการประเมิน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 ด้าน เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยงานที่ดำเนินการสำรวจประกอบด้วย

1. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ 10 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ 10 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ 9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ 10 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

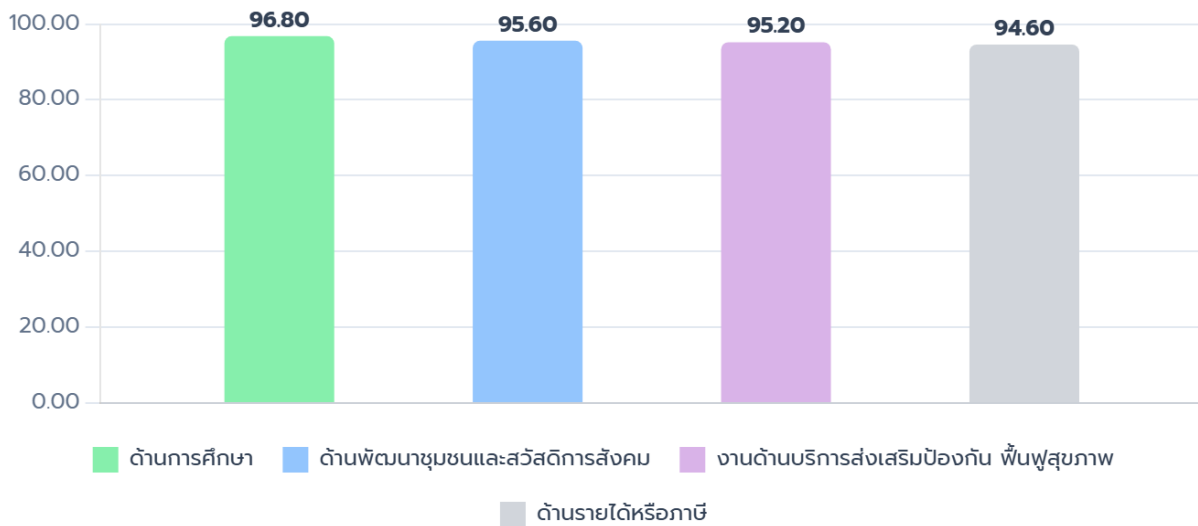
จากผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานในระดับสูง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องาน แต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)

ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านการศึกษา				งานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน ฟื้นฟูสุขภาพ				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม				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. ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.84	0.409	96.80	10	4.77	0.426	95.40	10	4.53	1.048	90.60	9	4.82	0.386	96.40	10	4.74	0.567	94.80	9
2. ระบบและช่องทางการให้บริการ	4.84	0.374	96.80	10	4.78	0.419	95.60	10	4.67	0.740	93.40	9	4.82	0.386	96.40	10	4.77	0.480	95.40	10
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.259	98.40	10	4.75	0.447	95.00	9	4.80	0.509	96.00	10	4.78	0.412	95.60	10	4.81	0.407	96.20	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.408	96.00	10	4.78	0.453	95.60	10	4.89	0.311	97.80	10	4.70	0.462	94.00	9	4.79	0.408	95.80	10
5. ความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ	4.79	0.427	95.80	10	4.71	0.482	94.20	9	4.78	0.528	95.60	10	4.80	0.402	96.00	10	4.77	0.460	95.40	10
รวม	4.84	0.375	96.80	10	4.76	0.445	95.20	10	4.73	0.627	94.60	9	4.78	0.409	95.60	10	4.78	0.464	95.60	10

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน

เทศบาลตำบลบ้านแหวน | ปีงบประมาณ 2569



แผนภูมิที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนได้เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 การให้บริการงานด้านการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

- ส่งเสริมการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง
- สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น การลงทะเบียน การแจ้งข่าวสาร และการติดตามผลการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการ
- พัฒนาการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกช่วงวัย
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านองค์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะการให้บริการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน และสถานศึกษาในการร่วมวางแผนและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. พัฒนาการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการติดต่อสอบถามและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. ยกระดับกระบวนการให้บริการให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ
4. พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และป้ายแนะนำภายในจุดให้บริการให้มีความชัดเจน สวยงาม และเอื้อต่อการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
5. ส่งเสริมการติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 การให้บริการงานด้านบริการส่งเสริมป้องกัน พืชสุขภาพ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ยกระดับการให้บริการเชิงรุก ส่งเสริมการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพถึงบ้านและในชุมชนตำบลบ้านแหวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงและดูแลกลุ่มเปราะบาง
2. พัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพ พัฒนาทักษะบุคลากรและทีมสหวิชาชีพในการให้คำแนะนำ การฟื้นฟูสุขภาพกาย-ใจ และการสื่อสารที่ตอบสนองต่อวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่
3. ผสานความร่วมมือเครือข่ายชุมชน สนับสนุนการมีส่วนร่วมของ อสม. ผู้นำชุมชน และเครือข่ายสุขภาพตำบลบ้านแหวน ในการเฝ้าระวังโรค ดูแลผู้ป่วยติดเตียง และฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุ
4. ประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัล ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลสุขภาพชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามการฟื้นฟูสุขภาพและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
5. จัดบริการครอบคลุมทุกช่วงวัย พัฒนากิจกรรมการส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพร่างกายให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มวัยในตำบลบ้านแหวน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางเข้าถึงบริการที่หลากหลาย พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร ขอคำปรึกษา และนัดหมายบริการฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งรูปแบบออนไลน์ที่สำนักงาน/รพ.สต. และช่องทางออนไลน์
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการคิวและส่งต่อ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และพัฒนาระบบคิว/การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการฟื้นฟูอย่างสะดวกรวดเร็ว
3. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม พัฒนาสถานที่ให้บริการและศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพให้มีความปลอดภัย สะอาด มีอุปกรณ์รองรับ และเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
4. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและทั่วถึง เร่งสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันโรคและสิทธิประโยชน์ในการฟื้นฟูสุขภาพ ให้ประชาชนในตำบลบ้านแหวนเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
5. รักษามาตรฐานบริการด้วยใจและติดตามผล รักษามาตรฐานการบริการที่เป็นมิตร รวดเร็ว และเอาใจใส่ พร้อมนำเสียงสะท้อนจากประชาชนในพื้นที่มาปรับปรุงการดูแลต่อเนื่อง

2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ส่งเสริมการพัฒนาระบบการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความครอบคลุม สะดวก และรองรับการใช้งานของประชาชนทุกกลุ่ม
2. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านภาษี สิทธิประโยชน์ และระเบียบที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา
3. ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกและการออกหน่วยบริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการของประชาชน
4. พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สนับสนุนการให้คำปรึกษาและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. ยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการและการบริหารจัดการคิว เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
2. พัฒนาระบบติดตามผลการดำเนินงานและการแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
3. พัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในจุดให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวก และรองรับการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม
4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
5. ส่งเสริมการติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ต่อยอดการบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบางในชุมชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและทันทั่วทั้งที่
2. ยกระดับระบบฐานข้อมูลผู้รับสวัสดิการให้มีความสมบูรณ์และทันสมัย พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เปิดโอกาสและเสริมสร้างพลังการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมวางแผน และพัฒนากิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมให้ตรงความต้องการของพื้นที่
4. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

5. ส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างระบบการดูแลประชาชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. เพิ่มความคล่องตัวในกระบวนการให้บริการ เพื่อกระชับเวลาและสร้างความประทับใจในความรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
2. เสริมสร้างระบบการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างครบวงจร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสำเร็จ ลุล่วงและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง
3. ขยายการนำเทคโนโลยีมาใช้ผ่านระบบบริการออนไลน์และการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ปรับโฉมและจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดให้บริการ พร้อมป้ายแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม และเป็นมิตรต่อการใช้งานของคนทุกกลุ่ม
5. สร้างสรรค์การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสวัสดิการและโครงการต่าง ๆ เชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ ผ่านหลากหลายช่องทางเพื่อให้ข่าวสารส่งตรงถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็งและยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำนวน 45 คน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า งานด้านการศึกษา เป็นด้านที่ประชาชนเสนอให้เร่งพัฒนามากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยข้อเสนอแนะส่วนใหญ่สะท้อนว่าเทศบาลควรมีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกช่วงวัยอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 5-2)

ตารางที่ 5-2 : ภาพรวมของจำนวน และร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง และพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

n = 45

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	เหตุผล
1. ด้านการศึกษา	15	33.33	ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุก ช่วงวัยอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	11	24.44	เพิ่มการดูแลรักษาความสะอาด การจัดการ ขยะ และการควบคุมมลภาวะในพื้นที่ อย่าง ต่อเนื่อง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและเอื้อ ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. ด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	13	28.89	เพิ่มความรู้ในการทำความสะอาดพื้นที่ สาธารณะ รวมถึงการจัดเก็บขยะให้เป็นระบบ เพื่อให้พื้นที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ และ น่าใช้บริการ
4. ด้านสาธารณสุข	6	13.33	ส่งเสริมการให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรค และการดูแลสุขภาพเชิงรุก รวมถึงการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชน ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงตามการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

1. เทศบาลควรพัฒนาระบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำแผนหรือปฏิทินการประชาสัมพันธ์ประจำปีที่ครอบคลุมบริการสำคัญของ เทศบาล เช่น การชำระภาษี การลงทะเบียนรับสิทธิประโยชน์ และกิจกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ พร้อมทั้ง เผยแพร่ผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เช่น ไลน์กลุ่ม เฟซบุ๊กของชุมชน และ สื่อออนไลน์ของเทศบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

2. เทศบาลควรพัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับ ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง เช่น การจัดทำอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอสั้น หรือสื่อที่ ใช้ภาษาท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลบริการของภาครัฐได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำในการรับรู้ ข้อมูล และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

3. เทศบาลควรวางแผนพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานด้านโยธาอย่างเป็นระบบ โดยให้ ความสำคัญกับการซ่อมแซมถนน ทางเท้า และสิ่งก่อสร้างสาธารณะตามมาตรฐานด้านคุณภาพและ ความปลอดภัย พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อยืดอายุการใช้งานและลดความเสี่ยงจาก อุบัติเหตุ นอกจากนี้ ควรจัดทำแผนบริหารจัดการการจราจรในพื้นที่ชุมชน โดยเฉพาะบริเวณที่มีรถบรรทุกหรือ รถขนาดใหญ่สัญจรเป็นประจำ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน

4. เทศบาลควรดำเนินการพัฒนาชุมชนเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีบริบท ปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ควรบูรณาการความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และยกระดับการพัฒนาท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

5. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการสื่อสาร การให้บริการ การทำงานร่วมกับชุมชน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาทักษะในรูปแบบ Reskill, Upskill และ Future Skills เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กระทรวงมหาดไทย
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558*. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2566). *หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญและพนักงานราชการ*.
- กัมปนาท วิจิตรศรีกมล. (2564). *ผลการประเมินจากผลกระทบงานวิจัยและพัฒนาหลักการเบื้องต้นและ แนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ ไวรารเสาวภาคย์ และคนอง วังผายแก้ว. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ทวีชัย สายศิลป์. (2553). *ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นัทธกมล หาญพาณิชย์. (2557). *ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุขและคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. วิจัยศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- วุฒิสาร ตันไชย. *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550*. เข้าถึงจาก <http://v-reform.org>. เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562.

รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.

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

เยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาวิตรี แฉมเงิน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. สารบัญเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ชุด การปฏิรูปประเทศและการปกครองส่วนท้องถิ่น. พฤศจิกายน 2560. หน้า 21

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐ. สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบบริหารผลงาน และระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ. สำนักงาน ก.พ.

สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2567). การยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2566). หลักการตรวจสอบความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินภาครัฐ. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักบริการวิชาการ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. สารบัญเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ชุด การปฏิรูปประเทศและการปกครองส่วนท้องถิ่น. พฤศจิกายน 2560. หน้า 21

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน



ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ศาสตราจารย์ปฏิบัติ ดร.เศรษฐ์	สัมพันธ์ตะกุล	ที่ปรึกษา
๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล	เศรษฐบุตร	ประธานกรรมการ
๑.๓ ผศ.ดร.พลภัทร	เหมวรรณ	รองประธานกรรมการ
๑.๔ ผศ.ดร.โพธิ์	จำวไพศาล	กรรมการ
๑.๕ ผศ.ดร.ศรียา	สุขธมยา	กรรมการ
๑.๖ ดร.กฤษณ์	กาญจนกิตติ	กรรมการ
๑.๗ นายรุจนยุคันต์	จิณณธรรม	กรรมการ
๑.๘ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์	กรรมการ
๑.๙ นายชยากร	เชิงดี	กรรมการ
๑.๑๐ นายสมชาย	กันนะ	กรรมการ
๑.๑๑ นางสาวกรกนก	คำสอน	กรรมการ
๑.๑๒ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์	กรรมการ
๑.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวดำเนินงานโครงการ มีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขตการดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม
๒.๒ นายกิตติศักดิ์	ปันสร้อย
๒.๓ นางขวัญใจ	ก้องแก้วเฮียง
๒.๔ นายชนพัฒน์	นาคยา
๒.๕ ดร.กฤษฎ์	กาญจนกิตติ
๒.๖ นางวรรณวิสัย	อินทร
๒.๗ นางสาวดวงเดือน	ศรีจันทา
๒.๘ นางสาวศิริินภา	ธาสกุล
๒.๙ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๒.๑๐ นายวรรณชนะ	ไชยวง
๒.๑๑ นางสาวศิริตระกูล	อินตะคำ
๒.๑๒ นายจักรภาพ	ถาวชัย
๒.๑๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๒.๑๔ นางสาวพรพรรณ	เมืองมูล
๒.๑๕ นางสาวสุภาพร	บำรุงเกียรติ
๒.๑๖ นางสาวอิสราภรณ์	ไชยวุฒิ
๒.๑๗ นางสาวกรกนก	คำสอน
๒.๑๘ นายยอดรัก	อารียะ
๒.๑๙ นางสาวนิรมล	หุ่นบัวทอง
๒.๒๐ นางสาวพิมพ์พรรณ	ใจใส
๒.๒๑ นายชยากร	เชิงดี
๒.๒๒ นางสาวมนัสวี	วังไชยเลิศ
๒.๒๓ นางสาวภาวดี	วังไชยเลิศ
๒.๒๔ นายชูพงษ์	กมล
๒.๒๕ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๒.๒๖ นายธนชัย	ธนาธันชสกุล
๒.๒๗ นายรัฐพล	ปู่คำอ้าย
๒.๒๘ นางสาวนันทนัช	พรหมชัย
๒.๒๙ นางสาวฐิติญา	ขันวิชัย
๒.๓๐ จิรวัดน์	นาวาจักร์
๒.๓๑ นางสาวฐปัท	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 นายเสรีภาพ

๒.๓๙ นายภัทรพงศ์	สุภาวงศ์
๒.๔๐ นางสาวเปมิกา	ชัยเรืองฤทธิ์
๒.๔๑ นางสาวกณทิรา	วันมหาใจ
๒.๔๒ นางสาวศิริตระกูล	อินตะคำ
๒.๔๓ นางสาวชนิษฐา	จินดาสถาน
๒.๔๔ นายวีรชัย	เหล่าชำนาญ
๒.๔๕ นายคมสันต์	ทรวงแก้ว
๒.๔๖ นางสาวเกศรินทร์	เวียงจันทร์

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๓.๑ ดร.กฤษฎี	กาญจนกิตติ
๓.๒ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม
๓.๓ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๓.๔ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๓.๕ นายชยากร	เชิงดี
๓.๖ นายสมชาย	กันทะ
๓.๗ นายพงษ์ภูมิ	กรุงวงศ์
๓.๘ นางสาวกรกรก	คำสอน

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(ศาสตราจารย์ปฏิบัติ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล)
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรม

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่









ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบล/อบต.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง 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. สถานะการทำงาน/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

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอน/เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างครบถ้วน					
4) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
2.2 ความพึงพอใจต่อระบบและช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางการติดต่อ (โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์) สะดวกและเข้าถึงง่าย					
2) ระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกได้จริง					
3) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ					
4) ข้อมูลข่าวสารและประกาศของ อปท. มีความถูกต้อง ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีจิตบริการ					
2) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน					
3) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกันในแต่ละช่องทาง					
4) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ติดตามงานจนแล้วเสร็จ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2) การจัดผังพื้นที่ จุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้เข้าถึงบริการได้สะดวก					
3) ระบบความปลอดภัยและความเป็นระเบียบภายในพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
4) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
2.5 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและผลลัพธ์ของบริการ					
1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการรับบริการมีความคุ้มค่าต่อเวลาและค่าใช้จ่าย					
2) การให้บริการของหน่วยงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้จริง					
3) การให้บริการด้านสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
4) โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของ อปท. ในอนาคต

.....

3.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรปรับปรุงบริการด้านใดเป็นลำดับแรก

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ 1) ด้านบริการกฎหมาย | ☐ 5) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ☐ 9) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| ☐ 2) ด้านทะเบียน | ☐ 6) ด้านการศึกษา | ☐ 10) ด้านสาธารณสุข |
| ☐ 3) ด้านโยธา | ☐ 7) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ☐ 11) ด้านอื่น ๆ |
| ☐ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ☐ 8) ด้านรายได้หรือภาษี | |

เพราะเหตุใด.....

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0 5394 2874-5
โทรสาร 0 5394 2874
WWW.UNISERV.CMU.AC.TH