



CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ
อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2566 ของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) งานด้านโยธา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้อัตลักษณ์ความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองแม่เหียะ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-3
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-19
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-25
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-28
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-31
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-37
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-45
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-47
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-2
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-2
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 งานด้านทะเบียน	4-1
4.2 งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)	4-6
4.3 งานด้านโยธา	4-11
4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-16

สารบัญ (ต่อ)

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

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม
- ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียน	4-1
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน	4-3
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน	4-5
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)	4-6
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)	4-8
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)	4-10
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านโยธา	4-11
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา	4-13
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านโยธา	4-15
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-16
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-18
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-20
ตารางที่ 4.13	สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ	4-21
ตารางที่ 5.1	ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ	5-2

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุขปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น

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

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566)

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

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

2) **ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

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

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

5) **ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ได้แก่ โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยมีส่วนร่วมของชุมชน โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้

ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อสะท้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมตามหลัก PDCA ต่อไป

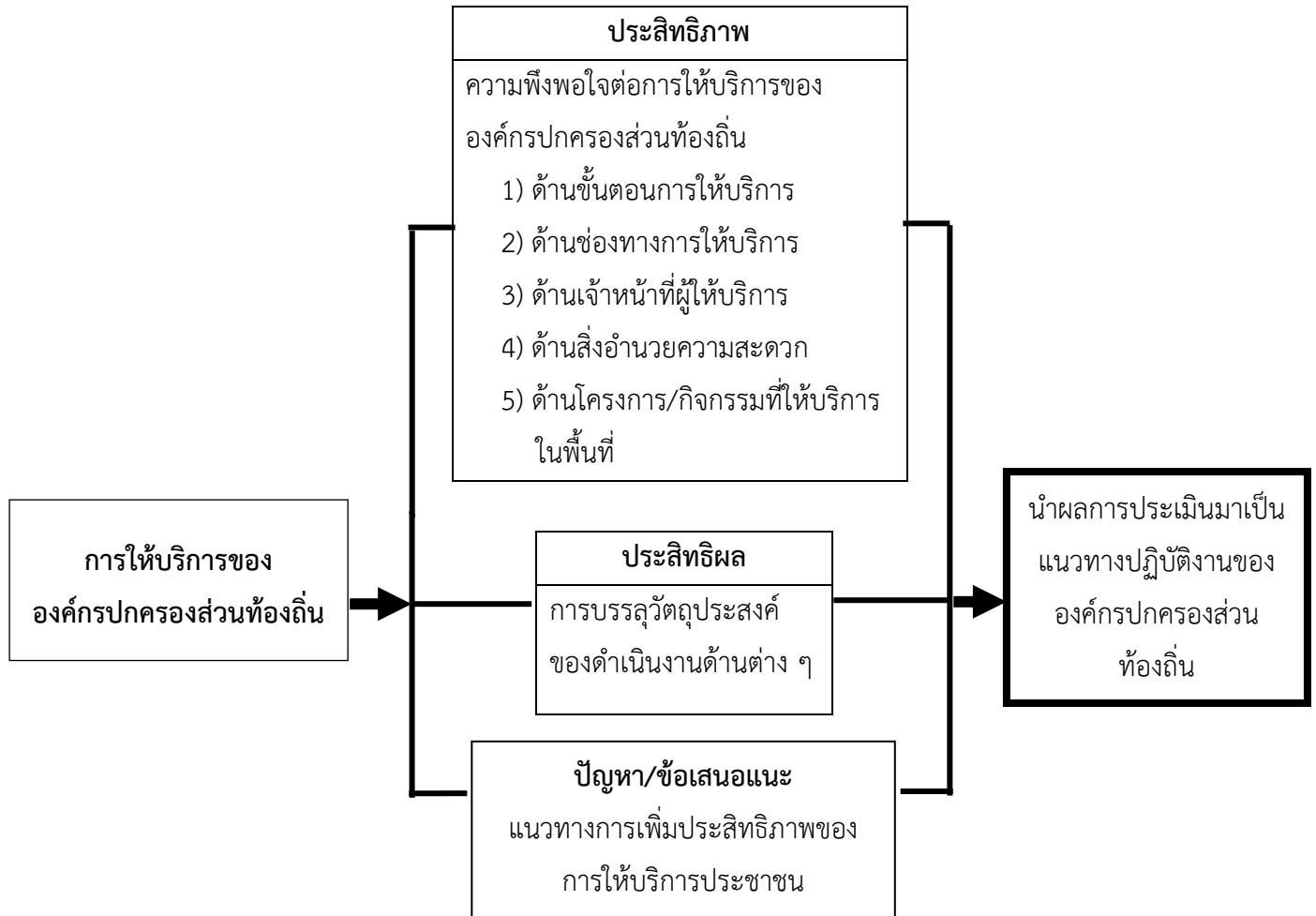
1.4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง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

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา
ดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลแม่เหียะ

เทศบาลแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ตำบลแม่เหียะเป็นตำบลเก่าแก่ มีการตั้งรากฐานของชุมชนบริเวณพื้นที่เชิงเขาพระธาตุดอยคำ
ประชาชนตั้งบ้านเรือนเรียงรายอยู่บริเวณสองฝั่งลำห้วยขนาดใหญ่ และลำห้วยแห่งนี้มีต้นไผ่ชนิดหนึ่ง
ขึ้นอยู่ริมสองฝั่งน้ำ ชาวล้านนาโบราณเรียกว่า “ไม้เหียะ” ดังนั้น ลำน้ำแห่งนี้จึงได้ถูกเรียกว่า “ลำห้วยแม่
เหียะ” และสันนิษฐานว่าลำน้ำนี้ได้ถูกนำมาตั้งเป็นชื่อตำบลว่า ตำบลแม่เหียะ ซึ่งเป็นคำที่เพี้ยนมาจาก
“แม่เหียะ” จึงชื่อตำบลแม่เหียะมาถึงปัจจุบัน

- สัญลักษณ์เทศบาลเมืองแม่เหิยะ



ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ เป็นรูปวงกลม ขอบบนวงกลมใหญ่มีอักษร “เทศบาลเมืองแม่เหิยะ” และขอบล่างมีอักษร “จังหวัดเชียงใหม่” ในตราสัญลักษณ์ประกอบด้วย

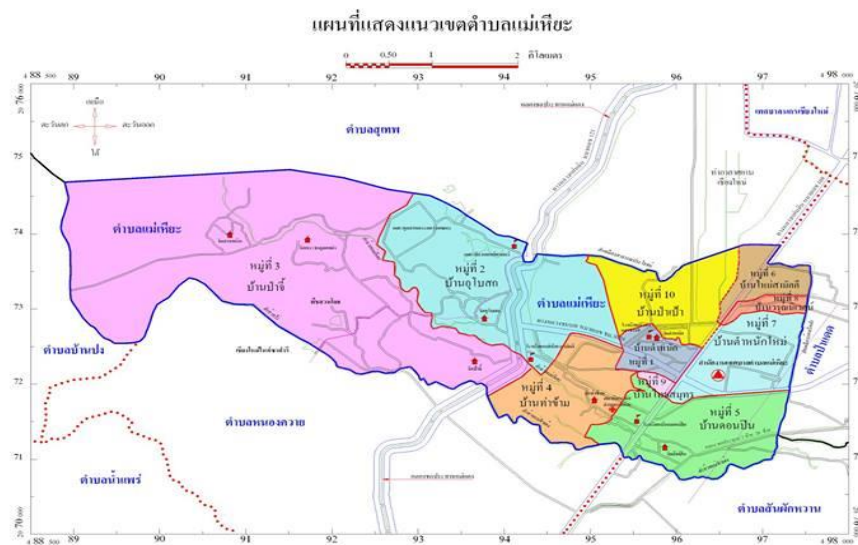
- วัดพระธาตุดอยคำ แสดงถึงเป็นวัดที่ชาวตำบลแม่เหิยะให้ความเคารพนับถือ และเป็นสัญลักษณ์ของ
ตำบลแม่เหิยะ
- กระเบื้องดินขอ แสดงถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีคุณค่าของตำบล
- รัศมีที่เปล่งออกจากวัดพระธาตุดอยคำ แสดงถึงความศรัทธาของชาวตำบลแม่เหิยะทั้ง 10 หมู่บ้าน
ที่ยึดมั่นในศาสนา และมีศาสนาเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ
- รวงข้าว แสดงถึงความสมบูรณ์ของการเกษตร การเจริญเติบโตอย่างมีคุณค่า และ
ความก้าวหน้าทาง
เศรษฐกิจของตำบล และมีสี่ประจักษ์คือ คือ สีเขียว-ขาว

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ตั้งอยู่เลขที่ 194 หมู่ที่ 7 ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตำบลแม่เหิยะ มีพื้นที่ประมาณ 24.405 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นไร่ ประมาณ 15,253.12 ไร่ อยู่ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร และมีอาณาเขตใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลสุเทพ และตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองควาย และตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลสุเทพ และตำบลหนองควาย



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลแม่เหียะ เป็นพื้นที่ราบใช้สำหรับเป็นที่อยู่อาศัย และการพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่ พื้นที่บางส่วนเป็นป่าไม้ซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศของตำบลแม่เหียะ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนมาปกคลุมประเทศไทย ในช่วงฤดูหนาวทำให้มีอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งพัดพามวลอากาศขึ้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุมประเทศไทย ในช่วงฤดูฝนทำให้มีฝนตกทั่วไป ฤดูกาลพิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไปโดยเฉพาะในเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปี

ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคม เป็นต้นไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้ง เดือนที่มีอากาศหนาวที่สุดคือเดือนมกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 15 %
 ลักษณะดิน ในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ครอบคลุมพื้นที่ 10 หมู่บ้าน 24 ชุมชน เป็นหมู่บ้านและชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาลฯ ทั้งหมด ดังนี้

ลำดับ	หมู่ที่	ชื่อชุมชน	ชื่อหมู่บ้าน	ลำดับ	หมู่ที่	ชื่อชุมชน	ชื่อหมู่บ้าน
1	1	ชุมชนตำหนัก 1	บ้านตำหนัก	12	5	ชุมชนดอนปินสามัคคี	บ้านดอนปิน
2		ชุมชนตำหนัก 2		13		ชุมชนดอนปินสันพระนอน	
3	2	ชุมชนอุโบสถ 1	บ้านอุโบสถ	14		ชุมชนกุหลพันธ์วิทย์ 2-3-4	
4		ชุมชนอุโบสถ 2		15		ชุมชนพิบูลทอง /ไชยเรืองศรี/ศรีวังตาล	
5		ชุมชนสวลีคลองชล		16		ชุมชนนิมมานนรดี	
6	3	ชุมชนป่าจี้สามัคคี	บ้านป่าจี้	17		ชุมชนเพชรบุรีรินทร์	บ้านใหม่สามัคคี
7		ชุมชนทิพย์ภมรดอยคำ		18	6	ชุมชนใหม่สามัคคี	
8		ชุมชนเกษตรแม่เหิยะใน		19	7	ชุมชนตำหนักใหม่	บ้านตำหนักใหม่
9		ชุมชนในฝันราชพฤกษ์		20	8	ชุมชนวรุณนิเวศน์	บ้านวรุณนิเวศน์
10	4	ชุมชนท่าข้าม	บ้านท่าข้าม	21	9	ชุมชนไทยสมุทร	บ้านไทยสมุทร
11		ชุมชนทิพย์ภมรลานดาว		22	10	ชุมชนป่าเป้า	บ้านป่าเป้า
				23		ชุมชนแกรนด์วิลล์	
				24		ชุมชนนิติบุคคล คอนโดแอพาร์ทโฮม	

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ เดิมเป็นสภาตำบล มีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 สภาตำบลแม่เหิยะได้รับสถานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการท้องถิ่น ปีพ.ศ.2543 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จนถึง พ.ศ.2550 จึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ปี พ.ศ. 2554 จากการที่เทศบาลตำบลแม่เหิยะ เป็นตำบลที่มีการพัฒนาและมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว สภาเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จึงได้มีมติให้ส่งเรื่องยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองไปยังรัฐสภา และในวันที่ 2

ธันวาคม 2554 เทศบาลตำบลแม่เหียะ จึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองแม่เหียะ ในด้านการเมืองการบริหารประกอบไปด้วย

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 18 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภา คนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

2. นายกเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน เลขานุการ และที่ปรึกษานายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรี ฝ่ายบริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ

ทั้งนี้ มีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย

นโยบายนายกเทศมนตรีเมืองแม่เหียะ

นโยบายเร่งด่วน มี 5 ประการ ดังนี้

ด้านการป้องกันควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยต้องร่วมมือกับจังหวัดเชียงใหม่และศูนย์บริหารสถานการณ์ COVID-19 ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล ตลอดจน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเขตเลือกตั้ง เพื่อบูรณาการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือพี่น้องประชาชนเมืองแม่เหียะ ป้องกันควบคุม มิให้เกิดการแพร่ระบาดในเมือง แม่เหียะ ช่วยเหลือประชาชน และสถานประกอบการต่าง ๆ ทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการดำรงชีพในวิถีใหม่ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID - 19 การส่งเสริมและเสริมสร้างอาชีพใหม่ๆ และพัฒนาการค้าซื้อขายในระบบออนไลน์ผ่านทางสื่อดิจิทัล ให้กับประชาชนเมืองแม่เหียะ ให้อยู่ดี มีกิน มีสุข สุขภาพปลอดภัยในเมือง แม่เหียะ สนับสนุนให้มีการฉีดวัคซีนให้ประชาชน ผู้ประกอบการ ผู้ใช้แรงงานในเมืองแม่เหียะทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ เพื่อให้เกิดภูมิคุ้มกันหมู่ในพื้นที่เมืองแม่เหียะ ส่งเสริมสนับสนุนร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานทางวิชาการ เพื่อระดมความช่วยเหลือ ประชาชนพลเมืองและสถานประกอบการในเมืองแม่เหียะ สถานศึกษา ศาสนสถานต่าง ๆ วัด โบสถ์ มัสยิด เพื่อผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว ให้ผ่านพ้นวิกฤต COVID- ๑๙ ไป

ด้วยกัน ด้วยความร่วมมือกับฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล และเครือข่ายองค์กรชุมชนในเมืองแม่เหียะ

1. เสริมสร้างความสามัคคีปรองดอง ให้กับประชาชนเมืองแม่เหียะสู่สังคมแห่งคุณภาพ และสังคมแห่งคุณธรรม ให้เป็นสังคมที่มีความสุขและอุดมทุนเกื้อกูลกัน

2. ดำเนินการสร้างความเข้าใจให้กับผู้นำ และประชาชน กลุ่มอาชีพ ผู้ประกอบการ ให้เข้าถึงระบบสื่อสารกับเทศบาล โดยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ที่เทศบาลได้จัดสร้างพัฒนาขึ้นมา ภายใต้การดำรงชีวิต ของประชาชนในเมืองแนวทางวิถีใหม่ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อราชการ การสื่อสาร การรับบริการ การชำระเงิน การขออนุมัติ อนุญาต และการลดขั้นตอนการบริการสาธารณะ ส่งเสริมให้องค์ความรู้ ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ และผู้นำทุกเครือข่าย ตลอดถึงประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่เพื่อใช้เทคโนโลยีนี้ร่วมกัน สู่เมืองอัจฉริยะหรือสมาร์ทซิตี้ พร้อมทั้งขยายผลงาน องค์ความรู้ ให้กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาศึกษาดูงานและบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานร่วมกันทั้งระดับพื้นที่ ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

3. การสร้างเมืองแม่เหียะให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว เมืองสะอาด ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ใช้ธรรมนุญสุขภาพเป็นแนวทางในการทำงานในทุกมิติ และบังคับใช้กฎหมาย ให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ตามกรอบอำนาจหน้าที่ และข้อบังคับกำหนดไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติ

4. การเสริมสร้าง พัฒนา ระบบข้าราชการ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่ ให้เป็นท้องถิ่นแนวใหม่ วิถีใหม่ใส่ใจประชาชน มีจิตใจในการให้บริการ มีจิตสาธารณะ ที่จะพัฒนาเมืองแม่เหียะสู่การบริการสาธารณะอันเป็นเลิศ และเสริมสร้าง นวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ฉับไว ในการเข้าถึงบริการ ในการรับบริการ และลดขั้นตอนในการบริการสาธารณะ ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีแนวใหม่ เป็นช่องทางในการให้บริการประชาชน

นโยบายที่จะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
ถึงฉบับที่ 14 มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 พัฒนาด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ พัฒนา
ศักยภาพ ในการผลิตสินค้าชุมชนให้ได้มาตรฐาน

1.2 พัฒนา ก่อสร้าง ปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้
ทั่วถึงได้มาตรฐาน

2. ด้านสังคม วัฒนธรรมและคุณภาพชีวิต

2.1 พัฒนาและยกระดับการศึกษา ขยาย ปรับปรุง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองแม่
เหิยะ โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองแม่เหิยะให้ได้มาตรฐาน

2.2 ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์
ชาวบ้าน

2.3 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี สนับสนุนบทบาทและการมีส่วนร่วม การพัฒนาระบบการ
ดูแลผู้สูงอายุ การสนับสนุนสวัสดิการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ให้
สามารถพึ่งพาตนเอง เป็นพลังในการพัฒนาสังคม

2.4 พัฒนาศักยภาพด้านสาธารณสุข สร้างเสริมสุขภาพของประชาชน ให้มีความสมบูรณ์
แข็งแรง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ พัฒนาความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพของตนเอง
ครอบครัวและชุมชน ส่งเสริมการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ มีมาตรการสร้างสุขภาพโดยมี
เป้าหมายเพื่อลดอัตราการป่วย ตาย และผลกระทบจากโรคไม่ติดต่อ เรื้อรัง ให้ความรู้ป้องกันโรค
พัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุข ให้สามารถเป็นกำลังสำคัญในดูแลสุขภาพของ
ประชาชนในชุมชน

2.5 ส่งเสริมกิจกรรมด้านกีฬา ให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้ออกกำลังกาย พร้อมสนับสนุน
วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องออกกำลังกายในระดับพื้นที่ ชุมชน และหมู่บ้าน

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1 พัฒนา ส่งเสริมการบริหารจัดการเรื่องขยะมูลฝอยให้สามารถจัดเก็บขยะได้รวดเร็ว
และ เป็นชุมชน ที่น่าอยู่

3.2 พัฒนา ส่งเสริมการปรับปรุงภูมิทัศน์ของถนนของตำบลแม่เหิยะให้สวยงามพัฒนา
ชุมชนให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีน่าอยู่

3.3 พัฒนา ระบายน้ำให้ได้มาตรฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างถาวร พร้อมทั้ง
อนุรักษ์ ฟื้นฟู รักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน

4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล

4.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดทิศทางการบริหารเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน

4.2 ปรับปรุงพัฒนา และจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอ และทันสมัย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเอื้อต่อการให้บริการแก่ประชาชน

4.3 บริหารจัดการและพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากร และสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ ให้กับบุคลากรของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

4.4 ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร ส่งเสริมให้ประชาชนและบุคลากรของเทศบาลมีส่วนร่วมโดยสุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

4.5 ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน

4.6 บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส จริงใจ สามารถตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยยึดหลักธรรมาภิบาลทั้งนี้ จะบริหารราชการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเมืองแม่เหิยะข้างต้น เพื่อที่จะสามารถพัฒนาเมืองแม่เหิยะ ให้เป็นเมืองน่าอยู่ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี กระผมจะปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความตั้งใจ ซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใสและตรวจสอบได้ บนพื้นฐานของความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนในตำบลอย่างแท้จริง

นโยบายที่ได้แถลงต่อสภาเทศบาลเมืองแม่เหิยะนี้ ตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของการบริหารงานด้วยหลัก ธรรมาภิบาล ทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเป็นธรรม ในระบบการบริหารงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากท่านสมาชิกสภาเทศบาลเมืองแม่เหิยะทุกท่าน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะที่ได้ให้ความไว้วางใจเลือกข้าพเจ้าเข้ามาทำหน้าที่นายกเทศมนตรีเมือง แม่เหิยะ ข้าพเจ้านำนโยบายที่ได้กล่าวมานี้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาเทศบาลเมืองแม่เหิยะให้มีความเจริญในทุกด้าน ให้ประชาชนอยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

แสดงสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2563

ปี พ.ศ.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ครัวเรือน	ประชากร เพิ่มขึ้น/ลดลง (คน)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (%)
2560	8,787	10,407	19,194	13,005	139	0.73
2561	8,813	10,484	19,297	13,325	103	0.54
2562	8,862	10,603	19,456	13,668	159	0.82
2563	8,934	10,721	19,655	13,842	174	0.89

ที่มาของข้อมูล : สำนักบริหารการทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ณ เดือนพฤษภาคม 2564

จำนวนประชากรตามทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยพบว่าเมื่อ ปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 19,194 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 8,787 คน และเป็นหญิง จำนวน 10,407 คน และเมื่อปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมามีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 19,655 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 8,934 คน และเป็นหญิง จำนวน 10,721 คน ซึ่งมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 2.43 และในปีถัดไปจำนวนประชากรมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปี

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ปี พ.ศ. 2565

แยกตามช่วงอายุ (ปี) (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า 1 ปี	42	47	89	อายุ 51 ปี	123	158	281
อายุ 1 ปี	52	71	123	อายุ 52 ปี	139	178	317
อายุ 2 ปี	58	64	122	อายุ 53 ปี	112	174	286
อายุ 3 ปี	74	64	138	อายุ 54 ปี	103	191	294
อายุ 4 ปี	77	77	154	อายุ 55 ปี	128	152	280
อายุ 5 ปี	83	70	153	อายุ 56 ปี	115	192	307
อายุ 6 ปี	84	88	172	อายุ 57 ปี	144	205	349
อายุ 7 ปี	86	79	165	อายุ 58 ปี	130	190	320
อายุ 8 ปี	107	81	188	อายุ 59 ปี	146	211	357
อายุ 9 ปี	109	106	215	อายุ 60 ปี	129	193	322
อายุ 10 ปี	106	100	206	อายุ 61 ปี	152	200	352
อายุ 11 ปี	103	111	214	อายุ 62 ปี	141	196	337

อายุ 12 ปี	90	89	179	อายุ 63 ปี	131	195	326
อายุ 13 ปี	82	97	179	อายุ 64 ปี	109	163	272
อายุ 14 ปี	84	100	184	อายุ 65 ปี	118	154	272
อายุ 15 ปี	102	90	192	อายุ 66 ปี	99	158	257
อายุ 16 ปี	93	90	183	อายุ 67 ปี	99	143	242
อายุ 17 ปี	102	102	204	อายุ 68 ปี	93	118	211
อายุ 18 ปี	96	90	186	อายุ 69 ปี	95	143	238
อายุ 19 ปี	95	106	201	อายุ 70 ปี	92	125	217
อายุ 20 ปี	97	113	210	อายุ 71 ปี	70	103	173
อายุ 21 ปี	84	117	201	อายุ 72 ปี	65	99	164
อายุ 22 ปี	108	139	247	อายุ 73 ปี	63	95	158
อายุ 23 ปี	94	92	186	อายุ 74 ปี	48	60	108
อายุ 24 ปี	132	119	251	อายุ 75 ปี	50	81	131
อายุ 25 ปี	135	143	278	อายุ 76 ปี	39	57	96

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 26 ปี	149	149	298	อายุ 77 ปี	37	41	78
อายุ 27 ปี	154	166	320	อายุ 78 ปี	27	44	71
อายุ 28 ปี	143	149	292	อายุ 79 ปี	27	35	62
อายุ 29 ปี	157	138	295	อายุ 80 ปี	29	48	77
อายุ 30 ปี	141	165	306	อายุ 81 ปี	31	41	72
อายุ 31 ปี	159	158	317	อายุ 82 ปี	20	25	45
อายุ 32 ปี	140	152	292	อายุ 83 ปี	25	29	54
อายุ 33 ปี	132	141	273	อายุ 84 ปี	19	26	45
อายุ 34 ปี	135	167	302	อายุ 85 ปี	19	30	49
อายุ 35 ปี	124	159	283	อายุ 86 ปี	19	22	41
อายุ 36 ปี	149	139	288	อายุ 87 ปี	6	21	27
อายุ 37 ปี	118	164	282	อายุ 88 ปี	4	17	21
อายุ 38 ปี	140	162	302	อายุ 89 ปี	9	12	21
อายุ 39 ปี	137	155	292	อายุ 90 ปี	7	8	15
อายุ 40 ปี	156	165	321	อายุ 91 ปี	3	12	15

อายุ 41 ปี	147	175	322	อายุ 92 ปี	2	2	4
อายุ 42 ปี	147	174	321	อายุ 93 ปี	5	7	12
อายุ 43 ปี	140	188	328	อายุ 94 ปี	4	3	7
อายุ 44 ปี	133	158	291	อายุ 95 ปี	2	5	7
อายุ 45 ปี	116	198	314	อายุ 96 ปี	2	2	4
อายุ 46 ปี	140	168	308	อายุ 97 ปี	0	2	2
อายุ 47 ปี	142	178	320	อายุ 98 ปี	2	1	3
อายุ 48 ปี	132	165	297	อายุ 99 ปี	0	1	1
อายุ 49 ปี	117	159	276	อายุ 100 ปี	0	0	0
อายุ 50 ปี	122	148	270	อายุมากกว่า 100 ปี	0	2	2

จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	576	686	1,262	หมู่ที่ 6	546	643	1,189
หมู่ที่ 2	1,078	1,283	2,361	หมู่ที่ 7	936	1,145	2,089
หมู่ที่ 3	871	1,028	1,899	หมู่ที่ 8	371	443	814
หมู่ที่ 4	1,674	2,165	3,839	หมู่ที่ 9	251	304	555
หมู่ที่ 5	1,695	2,045	3,740	หมู่ที่ 10	839	1,086	1,925

ที่มาของข้อมูล : สำนักบริการการทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ณ เดือนธันวาคม 2565

สภาพทางสังคม

3.3 การศึกษา

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ จัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 15 คือ จัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย

- การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน มีโรงเรียนอนุบาล จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนเด็กเล็ก 154 คน
- การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน มีศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนเด็กเล็ก 42 คน
- การศึกษาระดับประถมศึกษา มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 จำนวน 3 แห่ง (ยังไม่ได้รับการถ่ายโอนฯ) มีจำนวนนักเรียน 483 คน

- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) เป็นการจัดการศึกษาให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมตามอัตภาพ โดยการส่งเสริมความรู้ด้านอาชีพระยะสั้น การอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้า การจัดสวนถาด การทำผ้าบาติก เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมกิจกรรมให้แก่เด็ก และเยาวชนทางด้านการกีฬา นันทนาการ และการส่งเสริมงานประเพณีและวัฒนธรรม และมืองค์กรพัฒนาเกี่ยวกับเด็ก เยาวชน กีฬา และศาสนาวัฒนธรรม จำนวน 3 องค์กร คือ

1. สภาเด็กและเยาวชน
2. สภาวัฒนธรรมตำบลแม่เหียะ
3. หน่วยอบรมจริยธรรมประจำตำบลแม่เหียะ

(ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564)

3.4 สาธารณสุข

เทศบาลเมืองแม่เหียะ มีศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองแม่เหียะ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านท่าข้ามตำบลแม่เหียะ มีบุคลากรด้านการแพทย์ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 3 คน
2. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองแม่เหียะ มีบุคลากรด้านการแพทย์ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 2 คน นักกายภาพบำบัด 1 คน
3. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ หมู่ที่ 2
4. ศูนย์สาธารณสุขชุมชนหมู่บ้านป่าจี้ หมู่ที่ 3
5. ศูนย์สาธารณสุขชุมชนบ้านวรณนิเวศน์ หมู่ที่ 8

โรคที่พบบ่อย ได้แก่ โรคระบบไหลเวียนเลือด เช่น ความดันโลหิต ร่องลงมา คือ โรคทางเดินหายใจ

(ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564)

3.5 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นแต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็น ที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก

รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3.6 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาล พบว่ามีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้าเนื่องจากเทศบาลได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำชุมชน ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาล เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ป้องกันการเกิดปัญหายาเสพติด การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยาเสพติด การแจ้งเบาะแสผู้ค้าผู้เสพ รวมถึงการฝึกอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด เป็นต้น

3.7 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (๒) ออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด
- (๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (๔) ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (๕) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

4. ระบบบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคมขนส่ง

สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 แห่ง

การคมนาคม มีถนนสายหลัก ได้แก่

๑. ทางหลวงหมายเลข 108 เชียงใหม่-ฮอด
๒. ทางหลวงหมายเลข 121 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่-หางดง (คันคลองชลประทาน)
๓. ทางหลวงหมายเลข ชม 3029 วงแหวนรอบกลางเชียงใหม่

4.2 การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลไม่มีหน่วยงานการไฟฟ้า

4.3 การประปา

ในเขตเทศบาลไม่มีหน่วยงานการประปา

4.4 โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลไม่มีหน่วยงานโทรศัพท์

บริการโทรคมนาคม

- โทรศัพท์สาธารณะ

จำนวน 32 แห่ง

4.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข

จำนวน 1 แห่ง

การขนส่ง (บริษัท เคอร์รี่)

จำนวน 1 แห่ง

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตร

ตำบลแม่เหียะมีเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานเกษตรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 93 ราย เกษตรกรบางรายมีพื้นที่ปลูกอยู่ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด และมีเกษตรกร จำนวน 10 ราย มาจากอำเภอหางดงเข้ามาทำการเกษตร (ทำนา) โดยมีพื้นที่ปลูกบริเวณหมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 5 คิดเป็นพื้นที่ 172 ไร่ พืชที่ปลูกในตำบลส่วนใหญ่เป็นข้าว (เพื่อบริโภค) เลี้ยงไก่ ไก่พลบางส่วน และพืชผัก

5.2 การประมาณ

ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง

5.3 การปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลไม่การปศุสัตว์

5.4 การบริการ

สถานที่พักผ่อน

- ประเภทกิจการโรงแรม

จำนวน 4 แห่ง

- ประเภทห้องเช่า

จำนวน 249 แห่ง

ธนาคาร

จำนวน 11 แห่ง

5.5 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. อุทยานหลวงราชพฤกษ์

เป็นสวนพฤกษศาสตร์ขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่ที่ใช้จัดงานมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 และมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2554

2. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เป็นสวนสัตว์เปิดที่ตั้งอยู่ในตำบลแม่เหียะ และตำบลหนองควาย จังหวัดเชียงใหม่ บริเวณด้านหลังทางทิศตะวันตกของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสวนสัตว์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เปิดให้เข้าชมเป็นครั้งแรกเมื่อ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และเปิดบริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 ในระยะเริ่มแรกอยู่ในภายใต้การดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ถือเป็นสวนสัตว์กลางคืนแห่งแรกในประเทศไทย และถือเป็นสวนสัตว์กลางคืนที่ใหญ่ที่สุดในโลก ด้วยขนาดพื้นที่ 819 ไร่ ในปัจจุบันเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งวันทั้งในเวลากลางวันและในเวลากลางคืน

3. วัดพระธาตุดอยคำ

เป็นวัดที่มีความสำคัญในจังหวัดเชียงใหม่ อายุเก่าแก่กว่า 1,300 ปี ตั้งอยู่บริเวณดอยคำ ด้านหลังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ห่างจากตัวเมืองประมาณ 10 กิโลเมตร วัดพระธาตุดอยคำยังมีลานชมวิวที่สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์รอบเมืองเชียงใหม่ที่สวยงามดั่งสวรรค์บนดินได้อีกจุดหนึ่ง นอกจากที่ลานชมวิววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร และนอกจากนี้ยามค่ำคืนเมื่อมองขึ้นไปบนพระธาตุดอยคำจะเห็นองค์พระธาตุเหลืองอร่ามสว่างไสว ดงามยิ่งนัก

4. น้ำตกตาดหมาไห้

เป็นน้ำตกขนาดกลาง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3 บ้านแม่เหียะใน ตำบลแม่เหียะ มีน้ำมากในช่วงฤดูฝนให้นักท่องเที่ยวได้เล่นน้ำอย่างชุ่มฉ่ำ ช่วงฤดูหนาว นักท่องเที่ยวอยากสัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิดก็มีลานกางเต็นท์ไว้บริการ รวมถึงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว เส้นทางศึกษาธรรมชาติ

5.6 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่นมี 2 ประเภท คือ อุตสาหกรรมขนาดเล็ก และอุตสาหกรรมขนาดกลาง

- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท)	จำนวน	18
แห่ง		
- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (เงินลงทุนไม่เกิน 10-100 ล้านบาท)	จำนวน	2
แห่ง		

5.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	5
แห่ง		
ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า (สถานที่จำหน่ายสินค้าปลีกขนาดใหญ่)	จำนวน	3
แห่ง		
ร้านค้า	จำนวน	540
แห่ง ตลาด	จำนวน	2
แห่ง		
สถานพยาบาลเอกชน/คลินิก	จำนวน	25
แห่ง		
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน	16
แห่ง		
สถานที่จำหน่ายอาหารตามพรบ.สาธารณสุข	จำนวน	118
แห่ง สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
จำนวน 277 แห่ง		
(ร้านนวด, หอพัก, ร้านซักอบรีด, ร้านเสริมสวย, ร้านซ่อมรถ, ร้านขายหินดินทราย, โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์, โรงงานผลิตแชมพู, ฟิตเนส, การเลี้ยงสัตว์ ฯลฯ)		

5.8 แรงงาน

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลแม่เหียะ ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และร้อยละ 30 ประกอบอาชีพรับจ้าง โดยออกไปทำงานรับจ้างทั้งในและนอกพื้นที่

6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม และศาสนาคริสต์ มีศาสนสถาน จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

1. วัดพระธาตุตอดยคำ

เป็นวัดที่มีอายุกว่า 1,300 ปี และถือว่าเป็นวัดที่เก่าแก่ที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่ประดิษฐานของหลวงพ่อทันใจ ซึ่งปัจจุบันมีผู้มากราบไหว้ขอพรจำนวนมาก

2. วัดศิริมิ่งคลาจารย์ (วัดตำนกสวนขวัญ)

วัดศิริมิ่งคลาจารย์มีพระสิริมิ่งคลาจารย์ที่ได้ชื่อว่าเป็นนักปราชญ์ของล้านนา เป็นผู้รณาคัมภีร์ต่าง ๆ เมื่อครั้งยังจำพรรษาอยู่ที่วัดตำนกสวนขวัญ ปัจจุบันทางวัดได้สร้างรูปเหมือน

ท่านไว้ที่วัด มีผู้คนมาราบไหว้บนบานสานกล่าวขอพรเรื่องของการศึกษาและการสอบ และประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมาก

3. วัดท่าข้าม

เป็นวัดที่มีพระอุโบสถไม้สักที่สวยงามตระการตา

4. วัดอุโบสถ

เป็นวัดที่มีอุโบสถเก่าแก่กว่า 450 ปี และมีพระธาตุกลับหัว

5. วัดป่าจี้

เป็นสถานที่เก็บพระบรมธาตุที่ประกอบในพิธีกรรมเลี้ยงดง

6. วัดต้นปิน

เป็นวัดที่ครูบาศรีวิชัยนักบุญแห่งล้านนาไทยเคยจำพรรษา และปัจจุบันได้มีการจัดสร้างรูปหล่อครูบาศรีวิชัย เพื่อให้ประชาชนได้สักการบูชา

7. วัดสวนพริก

เป็นวัดที่เก่าแก่ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติสุเทพ-ปุย ได้รับการบูรณะโดยศรัทธาในพุทธศาสนาโดยทั่วไป

6.2 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลแม่เหียะมีวัฒนธรรมประเพณีที่สำคัญ ดังนี้

1. ประเพณีเลี้ยงดง

เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีตกาล เพื่อให้ประชาชนมีความรักความหวงแหนรักษาป่าไม้ให้คงอยู่และไม่ให้ใครเข้าไปบุกรุกทำลายธรรมชาติป่าต้นน้ำให้เสียหาย โดยวิธีบวงสรวง “ผีปู่แสะ-ย่าแสะ” ที่เชื่อกันว่าปกปักรักษาป่าไม้ในตำบลแม่เหียะปีละหนึ่งครั้งผ่านร่างทรงด้วยกระป๋องขุนเขาเพียงหู 1 ตัว ซึ่งเป็นประเพณีที่เรียกได้ว่าเป็นแห่งเดียวในโลก ประเพณีจะจัดขึ้นทุกวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 9 ของทุกปี (เดือนพฤษภาคม-เดือนมิถุนายน)

2. ประเพณีตักบาตรเทโวโรหนะ

จัดขึ้นบริเวณหอคำหลวงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นประจำทุกปีในเทศกาลวันออกพรรษา ตรงกับวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11

3. ประเพณีตามฮีตดอยฮอย เดียวขึ้นดอยคำ

เป็นประเพณีที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในช่วงวันแรม 8 ค่ำ เดือน 8 ของทุกปี ซึ่งก่อนหน้าที่จะมีการสรงน้ำพระธาตุดอยคำ ชาวบ้านจะจุดประทัดที่โคมไฟเดินขึ้นไปสักการะพระธาตุโดยมีระยะทางกว่า 4 กิโลเมตร เป็นความเชื่อว่าเป็นการแสดงถึงพลังความศรัทธาในพระพุทธศาสนาและระลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นการแสดงออกด้วยการเดินขึ้นดอยคำจนถึงพระธาตุด้วยร่างกายอันแข็งแรง แรงใจอันแน่วแน่

ซึ่งในปัจจุบันเป็นประเพณีเดียวกันโดยคำที่เป็นที่รู้จัก และมีประชาชนเข้าร่วมกันเป็นจำนวนมากทุกปี เพื่อสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้อนุชน รุ่นหลังมีจิตสำนึกในประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประเพณีเดียวกันโดยคำยังคงดำรงอยู่คู่ตำบลแม่เหียะสืบไป

6.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นดินขอ หมู่ที่ 5 ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

6.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผลิตภัณฑ์น้ำพริก/ไส้อั่ว
- ผลิตภัณฑ์กระดาศา
- ผลิตภัณฑ์ดอกไม้จากผ้าใยบัวและตุ๊กตาผ้าฝ้าย
- ผลิตภัณฑ์หมอนใบชา
- ผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าและกระเป๋า
- ผลิตภัณฑ์ผ้าไหม
- ผลิตภัณฑ์จากกระดาศาพิษณุ
- งานหัตถกรรมย้อนยุค
- ผลิตภัณฑ์แคบหมู
- ผลิตภัณฑ์หินปั้นทราย
- ผลิตภัณฑ์ทองม้วนสด
- ผลิตภัณฑ์เครื่องประดับเงินแท้
- ผลิตภัณฑ์ลูกประคบสมุนไพร
- ผลิตภัณฑ์แฮร์โคทน้ำมันมะพร้าว
- ผลิตภัณฑ์กล่องเก็บชุดเครื่องประดับ

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภคบริโภค ร้อยละ 90 ของครัวเรือนในตำบลแม่เหียะ ใช้น้ำจากการประปา ส่วนภูมิภาค สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อยไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ได้เพียงพอ

7.2 ป่าไม้

ป่าไม้ในเขตเทศบาลมีเฉพาะในพื้นที่ชุมชนเกษตรแม่เหียะใน หมู่ที่ 3 บ้านป่าจี้ (เป็นพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย)

7.3 ภูเขา

อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย

7.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ และอากาศที่ไม่มีมลพิษ เทศบาลได้จัดทำโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเอง และที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงามให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนโดยทั่วไป

2.2 แนวคิดการประเมิน

2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพุทธศักราช 2554 กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่าหรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่าหรือผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลายฉบับแปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำให้ความหมายที่เหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ (อ้างใน กัมปนาท วิจิตรศรีกมล, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีความค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไปจะทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว

Evaluation หรือ การประเมิน หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมาน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล

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

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่า การประเมินเป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

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

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

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

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

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินใจคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บ รวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนใน กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมิน ตามรายชื่อนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินการหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการ สิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่ายโดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวัส มียุ่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินการโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในข้อนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวีสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

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

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการทำงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

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

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

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวีส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิชา

(2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล

(3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

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

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมากเพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนของงาน ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างใดก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างในเยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45 - 47)

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

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อกำหนดแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

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

จากนิยามในการประเมินของ สตฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

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

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

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

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

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

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

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของไพรวส์ รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตฟเฟิลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

กชกร เป้าสุวรรณและคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีผลจากประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับซึ่งอาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบเมื่อได้สิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการ หากทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

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

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

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2 สาเหตุสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

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

4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสาเหตุสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์การมีความพึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

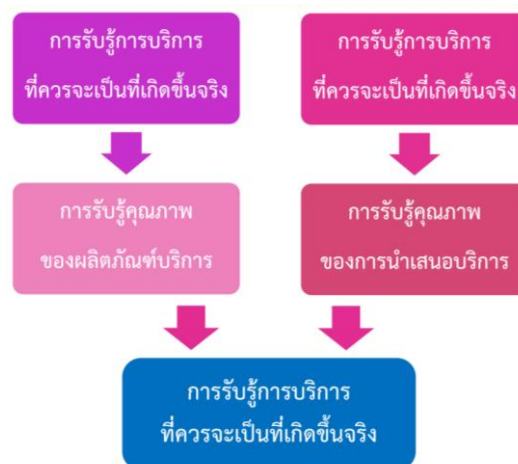
2.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ

ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิด ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 : องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2.3.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช่มิต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

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

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

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

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

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

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

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

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่
สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ
ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

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

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่า
การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ
สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง
เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก
ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการ
พื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก
รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552 หน้า 303) อธิบายว่า
หลักการให้บริการ ได้แก่

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

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

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

มิชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา คือ

E = Earl Response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness Manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ

I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ
สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิษญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค
เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุดเทศบาลนครตรัง 19

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

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.5.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ในขณะที่ยวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัจนุกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การทำด้วยความเต็มใจ

- 2) การทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) การทำด้วยความถูกต้อง
- 4) การทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) การทำให้เกิดความสนใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

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

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

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

ผลดีต่อผู้อื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคน มีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

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

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบ จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

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

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการตำหนิ หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

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

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

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

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

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กร และภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

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

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

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

ตำบลกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2559

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้าน รายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี

มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่นและให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย

มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าว การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรา 250 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน

มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

2.6.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ

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

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

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

(1) จังหวัดที่มีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

(2) จังหวัดที่มีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน

(3) จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน

(4) จังหวัดที่มีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน

(5) จังหวัดที่มีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

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

(2) เทศบาล

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

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของ ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้

(1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

(3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิก สภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหาร ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 48 รัฐมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

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

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

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

(4) กรุงเทพมหานคร

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

(1) สภากรุงเทพมหานคร

(2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

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

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

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

(5) เมืองพัทยา

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

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

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงาน

ธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัตยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5)

นายกเมืองพัตยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัตยา นายกเมืองพัตยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัตยา นายกเมืองพัตยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัตยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัตยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัตยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัตยาได้

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่อยู่อย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอิน, หน้า 13-15)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการจ่ายออกไปจริงเป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะไม่มีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการเช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

โดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจนและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม

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

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

2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ใน การคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้

ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่

เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียน โดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่นรอบบริเวณอาคาร และความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และ รับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต 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 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 4 งาน ดังนี้

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

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านทะเบียน หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านทะเบียน ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านโยธา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านโยธา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

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

3.2 วิธีการดำเนินการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

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

รหัส	ดำเนินงาน	รายละเอียดของดำเนินงาน
		- อนุรักษ์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ
05	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ 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 ผู้ป่วยติดขัด - จัดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
		- กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง
10	งานด้านสาธารณสุข	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน - สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	งานด้านอื่น ๆ	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2566 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

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

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

4

หมายเหตุ

A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน

- B หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)
- C หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านโยธา
- D หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2566 ของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	61	61.00
2) หญิง	39	39.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	14	14.00
3) 31 – 40 ปี	37	37.00
4) 41 – 50 ปี	25	25.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	7	7.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	7	7.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	23	23.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	9	9.00
6) ปริญญาตรี	31	31.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
2) รับราชการ	23	23.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	10	10.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	31	31.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	5	5.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	3	3.00
9) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	5	5.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
2) 1 – 5 ปี	15	15.00
3) 6 – 10 ปี	10	10.00
4) 11 – 20 ปี	30	30.00
5) มากกว่า 20 ปี	44	44.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.86	0.222	97.20	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.214	97.00	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.87	0.235	97.40	10
โดยภาพรวม	4.86	0.224	97.20	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.85	0.214	97.00	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.85	0.255	97.00	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.84	0.241	96.80	10
โดยภาพรวม	4.85	0.237	97.00	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.87	0.222	97.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.2	97.60	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของ ตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.88	0.235	97.60	10
โดยภาพรวม	4.88	0.219	97.60	10
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.241	97.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.85	0.235	97.00	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.88	0.231	97.60	10
โดยภาพรวม	4.86	0.236	97.20	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.85	0.287	97.00	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.87	0.214	97.40	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.87	0.235	97.40	10
โดยภาพรวม	4.86	0.245	97.20	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ เท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.224	97.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.85	0.237	97.00	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.219	97.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.236	97.20	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.86	0.245	97.20	10
รวม	4.86	0.232	97.20	10

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

งานด้านทะเบียน คือ การบริการเชิงรุก มีเทคโนโลยีและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ให้บริการอย่างเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดีและมีจิตบริการ

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการ ควรสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ก้าวหน้าทันตามเทคโนโลยีและระบบการทำงานใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรมการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีความเป็นเลิศในการบริหารงานและบริการประชาชนมีผลงานและรางวัลอย่างมากมายเป็นที่ประจักษ์

4.2 งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) คิดเป็นร้อยละ 43.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 48.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	44	44.00
2) หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
2) 20 – 30 ปี	11	11.00
3) 31 – 40 ปี	9	9.00
4) 41 – 50 ปี	22	22.00
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	39	39.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	2.00
2) ประถมศึกษา	19	19.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	43	43.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	17	17.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	15	15.00
6) ปริญญาตรี	3	3.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	3	3.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	6	6.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	1	1.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	48	48.00
9) รับจ้างทั่วไป	19	19.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	10	10.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	5	5.00
2) 1 – 5 ปี	7	7.00
3) 6 – 10 ปี	8	8.00
4) 11 – 20 ปี	21	21.00
5) มากกว่า 20 ปี	59	59.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.96	0.198	99.20	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.000	100.00	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.97	0.172	99.40	10
โดยภาพรวม	4.98	0.123	99.60	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	5.00	0.000	100.00	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.99	0.101	99.80	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.99	0.101	99.80	10
โดยภาพรวม	4.99	0.067	99.80	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	5.00	0.000	100.00	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.99	0.101	99.80	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.99	0.101	99.80	10
โดยภาพรวม	4.99	0.067	99.80	10
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.99	0.101	99.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.99	0.101	99.80	10

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	5.00	0.000	100.00	10
โดยภาพรวม	4.99	0.067	99.80	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.95	0.101	99.00	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.96	0.141	99.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.92	0.198	98.40	10
โดยภาพรวม	4.94	0.147	98.80	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ผลคะแนน
		ค่า	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.123	99.60	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.99	0.067	99.80	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.067	99.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.067	99.80	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.94	0.147	98.80	10
รวม	4.98	0.094	99.60	10

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) ทำงานอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการเตรียมความพร้อมและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง มีจิตอาสาและจิตบริการเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี บุคลากรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างทันท่วงทีเมื่อมีเหตุตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทำให้บุคลากรมีคุณภาพและเป็นมืออาชีพ

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง -ไม่มี-

4.3 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) และมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	48	48.00
2) หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	10	10.00
3) 31 – 40 ปี	25	25.00
4) 41 – 50 ปี	27	27.00
5) 51 – 60 ปี	19	19.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	3.00
2) ประถมศึกษา	14	14.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	21	21.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	13	13.00
6) ปริญญาตรี	19	19.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	27	27.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	11	11.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	29	29.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	3	3.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	5	5.00
9) รับจ้างทั่วไป	16	16.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	5	5.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	5	5.00
2) 1 – 5 ปี	11	11.00
3) 6 – 10 ปี	19	19.00
4) 11 – 20 ปี	20	20.00
5) มากกว่า 20 ปี	45	45.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.98	0.140	99.60	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.347	97.20	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.89	0.313	97.80	10
โดยภาพรวม	4.91	0.267	98.20	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.96	0.196	99.20	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.93	0.255	98.60	10
3) ช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถาม ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.93	0.255	98.60	10
โดยภาพรวม	4.94	0.235	98.80	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.96	0.196	99.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.95	0.218	99.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	5.00	0.000	100.00	10
โดยภาพรวม	4.97	0.138	99.40	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.93	0.255	98.60	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.95	0.218	99.00	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.96	0.196	99.20	10
โดยภาพรวม	4.95	0.223	99.00	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.96	0.196	99.20	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.98	0.140	99.60	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.96	0.196	99.20	10
โดยภาพรวม	4.97	0.177	99.40	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.267	98.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.94	0.235	98.80	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.138	99.40	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.223	99.00	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.97	0.177	99.40	10
รวม	4.95	0.208	99.00	10

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

งานด้านโยธา คือ การบริการที่รวดเร็วมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการเตรียมความพร้อมและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์สูง มีจิตบริการและเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง -ไม่มี-

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 72.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	32	32.00
2) หญิง	68	68.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	-	-
5) 51 – 60 ปี	15	15.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	85	85.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	5	5.00
2) ประถมศึกษา	44	44.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	26	26.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	5	5.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	12	12.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	-	-
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	72	72.00
9) รับจ้างทั่วไป	-	-
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	20	20.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	5	5.00
3) 6 – 10 ปี	2	2.00
4) 11 – 20 ปี	7	7.00
5) มากกว่า 20 ปี	86	86.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อกาดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.95	0.021	99.00	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.96	0.023	99.20	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.90	0.024	98.00	10
โดยภาพรวม	4.94	0.023	98.80	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.91	0.002	98.20	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.92	0.021	98.40	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.92	0.021	98.40	10
โดยภาพรวม	4.92	0.015	98.40	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.93	0.014	98.60	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.95	0.023	99.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.93	0.022	98.60	10
โดยภาพรวม	4.94	0.020	98.80	10

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.01	98.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.92	0.024	98.40	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.96	0.043	99.20	10
โดยภาพรวม	4.93	0.026	98.60	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.95	0.026	99.00	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.94	0.035	98.80	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.93	0.042	98.60	10
โดยภาพรวม	4.94	0.034	98.80	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด เท่ากัน รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ผลคะแนน
		เบี่ยงเบน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.023	98.80	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.015	98.40	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.020	98.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.026	98.60	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.94	0.034	98.80	10
รวม	4.93	0.024	98.60	10

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมประชาชนมีความชื่นชมการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ที่มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดูแลสิทธิ สวัสดิการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชนและทำงานร่วมกับชุมชนอย่างมีส่วนร่วม จึงอยากขอให้เทศบาลเมืองแม่เหิยะได้พัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนมีความสุขทั่วหน้า

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลควรพิจารณาให้การสนับสนุนส่งเสริมแผนงาน/โครงการ ที่เกิดการจ้างงานเพื่อสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้กับประชาชน ชุมชน ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ในชุมชน

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านทะเบียน ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลนครเชียงใหม่

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ผลคะแนน
		เบี่ยงเบน	ร้อยละ	
1) งานด้านทะเบียน	4.86	0.232	97.20	10
2) งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)	4.98	0.094	99.60	10
3) งานด้านสาธารณสุข	4.95	0.208	99.00	10
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.93	0.024	98.60	10
รวม	4.93	0.140	98.60	10

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องาน แต่ละด้าน พบว่ามีความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านทะเบียน ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลเมืองแม่เหียะ

การให้บริการ	งานด้านทะเบียน				งานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)				งานด้านโยธา				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.ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.224	97.20	10	4.98	0.123	99.60	10	4.91	0.267	98.20	10	4.94	0.023	98.80	10	4.92	0.159	98.40	10
2.ช่องทางการให้บริการ	4.85	0.237	97.00	10	4.99	0.067	99.80	10	4.94	0.235	98.80	10	4.92	0.015	98.40	10	4.93	0.139	98.60	10
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.219	97.60	10	4.99	0.067	99.80	10	4.97	0.138	99.40	10	4.94	0.02	98.80	10	4.95	0.111	99.00	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.236	97.20	10	4.99	0.067	99.80	10	4.95	0.223	99.00	10	4.93	0.026	98.60	10	4.93	0.138	98.60	10
5.โครงการ/กิจกรรม	4.86	0.245	97.20	10	4.94	0.147	98.80	10	4.97	0.177	99.40	10	4.94	0.034	98.80	10	4.93	0.151	98.60	10
รวม	4.86	0.232	97.20	10	4.98	0.094	99.60	10	4.95	0.208	99.00	10	4.93	0.024	98.60	10	4.93	0.140	98.60	10

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านทะเบียน

1. การบริการเชิงรุก มีเทคโนโลยีและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยให้บริการอย่างเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดีและมีจิตบริการ
2. เพื่อการพัฒนาการบริการ ควรสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ก้าวหน้าตามเทคโนโลยีและระบบการทำงานใหม่ๆ สร้างนวัตกรรมการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเทศบาลเมืองแม่เหียะ ความเป็นเลิศในการบริหารงานและบริการประชาชนมีผลงานและรางวัลอย่างมากมาเป็นที่ยอมรับ

5.2.2 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (หน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน)

ข้อเด่นของการบริหารงานด้านหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน คือการทำงานอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการเตรียมความพร้อมและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง มีจิตอาสาและจิตบริการเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี บุคลากรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างทันท่วงทีเมื่อมีเหตุตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทำให้บุคลากรมีคุณภาพและเป็นมืออาชีพ

5.2.3 การให้บริการงานด้านโยธา

ข้อเด่นของการบริหารงานด้านโยธา คือการบริการที่รวดเร็วมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการเตรียมความพร้อมและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง มีจิตบริการและเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี

5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. โดยภาพรวมประชาชนมีความชื่นชมการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองแม่เหียะ ที่มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดูแลสิทธิ สวัสดิการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชนและทำงานร่วมกับชุมชนอย่างมีส่วนร่วม จึงอยากขอให้เทศบาลเมืองแม่เหียะได้พัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนมีสุขทั่วหน้า

2. ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลควรพิจารณาให้การสนับสนุนส่งเสริมแผนงาน/โครงการ /กิจกรรม ที่เกิดการจ้างงาน การสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้กับประชาชน ชุมชน และการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ในชุมชน

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เทศบาลเมืองแม่เหิยะเป็นต้นแบบองค์กรท้องถิ่นดิจิทัล ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำการบริหารงานสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ เทศบาลเมืองแม่เหิยะควรสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงมีความรู้ความสามารถสนับสนุนการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนา reskill และ upskill มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชน และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสา
รักษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**.
กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558**. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัมปนาท วิจิตรศรีกมล. (2564). **ผลการประเมินจากผลกระทบงานวิจัยและพัฒนาหลักการเบื้องต้นและ
แนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ .
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟ
ผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์. (2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย**.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทันดร ธนะกุลบริรักษ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะ
พะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและ
ร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

- นัทธกมล หาญพาณิชย์. (2557). **ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2538). **ธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิจัยศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สาวิตรี แถมเงิน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาวิตรี สุนทร. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยพิบูล. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).** ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สำนักบริการวิชาการ. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
ปีงบประมาณ 2562.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงศ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน
ในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด.** งานนิพนธ์การศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology
Comprehension Strategies and Trend).** กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- Alkin, Marvin C. 1969. *Evaluation Theory Development.* Los Angeles : U.S.A.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management.** New Jersey : Pearson Education.
- Stake, Robert E. (1967). **The Countenance of Educational Evaluation.** Teachers College
Record 68.
- Stufflebeam, D.L., and Others. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making.** Illinois:
F.E. Peacock Publishers.



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ประกาศสำนักบริการวิชาการ

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ตามที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ดำเนินงานในโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล	สัมภัตตะกุล	ที่ปรึกษา
๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล เศรษฐบุตร	เศรษฐบุตร	ประธานกรรมการ
๑.๓ ผศ.ดร.พลภัทร	เหมวรรณ	รองประธานกรรมการ
๑.๔ ผศ.ดร.โพธิ	จำวไพศาล	กรรมการ
๑.๕ ผศ.ดร.ศุรยา	สุขธมยา	กรรมการ
๑.๖ ดร.กฤษณ์	กาญจนกิตติ	กรรมการ
๑.๗ นายรุจนยุคันต์	จิณณธรรม	กรรมการ
๑.๘ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์	กรรมการ
๑.๙ นายธนกฤต	ไชยยา	กรรมการ
๑.๑๐ นายกรกฎ	สันติสุรัตน์	กรรมการ
๑.๑๑ นางสาวกมลลักษณ์	แสนพรม	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑๒ นางสาวธัญนันท์	มานะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวดำเนินงานโครงการ มีหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพ รวบรวมศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูล บริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ออกแบบและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ ศึกษาขอบเขตการดำเนินโครงการ จัดทำเอกสารรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และบันทึกตกลงจ้างที่ปรึกษา

๒. คณะกรรมการฝ่ายสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

๒.๑ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม
๒.๒ นายกิตติศักดิ์	ปิ่นสร้อย
๒.๓ นางสาวฐิตินันท์	สมบัติ
๒.๔ นางสาวชัตติมา	จันทร์ศรี
๒.๕ นางสาวจิตาภา	วงศ์สถาน
๒.๖ นางสาวหมวຍ	ลุน้อง
๒.๗ นางสาวรัศมีวรรณ	ศรีวงศ์พรรณ
๒.๘ นางสาวพิชานันท์	ถือนบุญ
๒.๙ นางสาววิสิตา	ขันแก้ว
๒.๑๐ นางสาววาริสา	ร่มเย็น
๒.๑๑ นางสาวฉัตรวิไล	มูลใจ
๒.๑๒ นางสาวศิริลักษณ์	ตะจี
๒.๑๓ นางสาวสุพิชชา	หอมนาน
๒.๑๔ นางสาวยุพิน	แสนไชย
๒.๑๕ นายณรัชย์	แจ้วเจริญกุล
๒.๑๖ นายเจตณวัฒน์	พุฒัน
๒.๑๗ นางสาวปรีศนา	ยาสิทธิ์
๒.๑๘ ดร.กฤษฎ์	กาญจนกิตติ
๒.๑๙ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๒.๒๐ นายวรรณชนะ	ไชยยวง
๒.๒๑ นายณัฐนันท์	พรมไฉไล
๒.๒๒ นางสาวกมลลักษณ์	แสนพรม
๒.๒๓ นายชัยภัทร	วิฑิตปวีรรต
๒.๒๔ นายเสกสรร	คำใจใส
๒.๒๕ นายมนชัย	บุญฟู
๒.๒๖ นางสาวพิมลพรรณ	ขันคำ
๒.๒๗ นางศรีนวล	ห้วงถึง
๒.๒๘ นางสาวศิณาทิพย์	ผันแก้ว
๒.๒๙ นางสาวพิชญธิดา	สวนใจ
๒.๓๐ นายกรกฎ	สันติสุรัตน์
๒.๓๑ นางวลีรัตน์	ขอดแก้ว
๒.๓๒ นางสาวศิริินภา	เชียงราย
๒.๓๓ นางสาวศุภิสรา	ปิดชิด
๒.๓๔ นางสาววิลาวลัย	จำปาไหล
๒.๓๕ นางสาวปิยวรรณ	เครือสาร
๒.๓๖ นางสาวจิระประภา	คำมา
๒.๓๗ นายจาตุรนต์	คำมา
๒.๓๘ นางสาวธัญนันท์	มานะ

...๒.๓๙ นางสาวรัชสุวรรณ

๒.๓๙ นางสาวรัชสุวรรณ	อุปมาณ
๒.๔๐ นางสาวฐิติมา	จันทร์หอม
๒.๔๑ นางสาวภาณุมาส	จันทร์หอม
๒.๔๒ นางสาวศิวาพร	แสงศิริ
๒.๔๓ นางสาวอัจรีย์	วันเมือง
๒.๔๔ นางอรกานต์	ไชยยา
๒.๔๕ นางสาวเมตตา	อุตรเพ็ญ
๒.๔๖ นายชนกฤต	ไชยยา

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เป้าหมาย

๓. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๓.๑ ดร.กฤษฎี	กาญจนาภิตติ
๓.๒ นายรุจณยุคันต์	จิณณธรรม
๓.๓ นายชนกฤต	ไชยยา
๓.๔ นางสาวธัญนันท์	มานะ
๓.๕ นายกรกฎ	สันติสุรัตน์
๓.๖ นางสาวกมลลักษณ์	แสนพรม
๓.๗ นางสาวภัทรรัตน์	เวียงจันทร์
๓.๘ นายอภิรักษ์	อินทาส
๓.๙ นางสาวนัทธฤดี	ฤกษ์นิยม
๓.๑๐ นางสาวเกศวรรณ	แปงคำ
๓.๑๑ นางสาวอรุณวรรณ	รินเชื้อ
๓.๑๒ นายบุรณพิภพ	สุขใส
๓.๑๓ นางสาวศศิภิญญา	ใจกันทะ
๓.๑๔ นางสาวสุนันท์	คำราพิช
๓.๑๕ นางสาวเยาวลักษณ์	วังคาม

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖

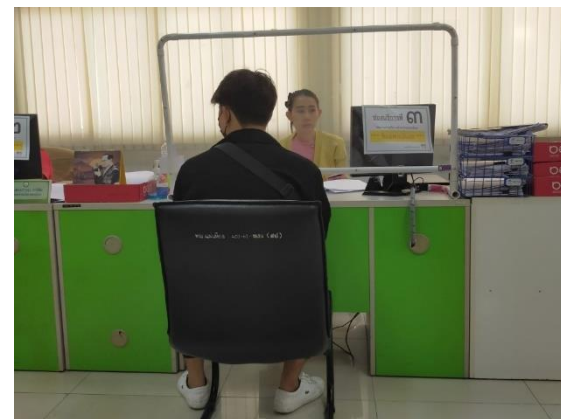


(รองศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล)
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่





งานด้าน..... :
.....
.....

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบล..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 3) 31 - 40 ปี

☐ 5) 51 - 60 ปี

☐ 2) 20 - 30 ปี

☐ 4) 41 - 50 ปี

☐ 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้ศึกษา

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 2) ประถมศึกษา

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.

4. สถานภาพการทำงาน/อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 9) รับจ้างทั่วไป

☐ 2) รับราชการ

☐ 6) เกษตรกร

☐ 10) อื่นๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน

☐ 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 7) ข้าราชการเกษียณ

หรือ.....)

☐ 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน

☐ 8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต.จนถึงปัจจุบัน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 3) 6 - 10 ปี

☐ 5) มากกว่า 20 ปี

☐ 2) 1 - 5 ปี

☐ 4) 11 - 20 ปี



งานด้าน..... :
.....
.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน เรื่อง.....

☐ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เรื่อง..... โดยควรปรับปรุง

() 1. ด้านบุคลากร เช่น การให้บริการ การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแบบมืออาชีพ ความสุภาพ จิตบริการ เป็นต้น

() 2. ด้านความสะดวกรวดเร็วหรือขั้นตอนการให้บริการ

() 3. ด้านงบประมาณ

() 4. ด้านช่องทางการขอรับบริการ

() 5. ด้านอื่น ๆ

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***