รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เทศบาลตำบลหางดง
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักปลัดเทศบาล



ประกาศเทศบาลตำบลหางดง
เรื่อง รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)
เทศบาลตำบลหางดง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วยเทศบาลตำบลหางดงประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) และแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยกาจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งคณะกรรมการฯได้ประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ เพื่อกำหนดแนวทาง วิธีการดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น และจัดทำรายงานผล เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดงเสร็จตามระเบียบแล้ว

เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบ จึงอาศัยอำนาจตามระเบียกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๒๙(๓) เทศบาลตำบลหางดง จึงประกาศรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เทศบาลตำบลหางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดตามที่แนบท้ายประกาศนี้ หรือทางเว็บไซต์ www.hangdong.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายแสวง ใบงิ้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

คำนำ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.3/ว 6732 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 2931 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ได้กำหนดให้การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี กรอบระยะเวลาดังกล่าวให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นได้รับรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นแล้วให้ตรวจสอบและมีความเห็น แล้วจัดทำเป็นประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี จะต้องปิดประกาศให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผยเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันนับแต่วันลงนามประกาศหรือนับแต่วันให้ความเห็นดังกล่าว เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีแล้วให้เสนอเป็นญัตติต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้ประธานสภาท้องถิ่นได้บรรจุในวาระการประชุมสภาท้องถิ่นเป็นการรับทราบซึ่งอาจดำเนินการในสมัยประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญก็ได้ สมาชิกสภาท้องถิ่นอาจสอบถาม อภิปราย เสนอความเห็น ตั้งข้อสังเกตในการประชุมสภาท้องถิ่นได้ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นอธิบาย ชี้แจง ตอบข้อซักถามการอภิปรายของสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ตามที่ประธานสภาท้องถิ่นได้อนุญาต เมื่อสภาท้องถิ่นได้รับทราบหรือได้เสนอความเห็นแล้ว ให้ประธานสภาท้องถิ่นส่งความเห็นนั้นให้ผู้บริหารท้องถิ่นโดยเร็วหรืออย่างช้าไม่ควรเกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ประชุมสภาท้องถิ่นรับทราบ และให้ผู้บริหารท้องถิ่นจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อนำผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีรวมทั้งความเห็นของสภาท้องถิ่นให้คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นรับทราบ เพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุง แก้ไข วิเคราะห์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งอาจจะประชุมรับทราบผลภายหลังเดือนธันวาคมก็ได้

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดงได้มีการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ 2568 (การดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568) ซึ่งประกอบด้วย การติดตามผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) และตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้การบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการเพื่อการวางแผนและติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลตำบลหางดง (e-plan) และแผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2568 เป็นเครื่องมือหลักในการติดตาม พร้อมทั้งนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงให้นโยบายสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหางดง

บทนำ

1. ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Monitoring) และ การประเมิน (Evaluation) เป็นกระบวนการที่แตกต่างกันมีจุดหมายไม่เหมือนกัน แต่กระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และเมื่อนำแนวคิดและหลักการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) มาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหางดง (อื่นๆ ถ้ามี) สามารถกำกับดูแล ทบทวน และพัฒนางาน พัฒนาท้องถิ่นตามแผนงาน โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดง จึงเป็นการติดตามผลที่ให้ความสำคัญ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบแต่ละแผนงาน โครงการเพื่อการพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการหรือไม่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงาน

2. ผลการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในการพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง ตรวจสอบดูว่าแผนงานโครงการเพื่อการพัฒนาได้รับปัจจัยหรือทรัพยากรทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

3. ผลการดำเนินงาน ตรวจสอบดูว่าได้ผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ทั้งในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินการตามแผนงานและโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการตามโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

4. ความสำคัญของการติดตามและประเมินแผนเป็นเครื่องมือสำคัญในการทดสอบผลการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลหางดง ว่าดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทำให้ทราบและกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความชัดเจนที่จะทำให้ทราบถึงจุดแข็ง (strengths) จุดอ่อน (weaknesses) โอกาส (opportunities) ปัญหาหรืออุปสรรค (threats) ของแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากผู้บริหาร สมาชิกสภา ปลัด/รองปลัดเทศบาลตำบลหางดง ผู้บริหารระดับหัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง บุคลากรของเทศบาลตำบลหางดง สภาพพื้นที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแผนงาน โครงการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพพื้นแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตำบลหางดง

บทสรุปของความสำคัญก็คือ ในการไปสู่การวางแผนการพัฒนาในปีต่อ ๆ ไปเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เชิงคุณค่าในกิจการสาธารณะมากที่สุดและเมื่อพบจุดแข็งก็ต้องเร่งรีบดำเนินการและจะต้องมีความสุขุมรอบคอบในการดำเนินการขยายโครงการ งานต่าง ๆ ที่เป็นจุดแข็งและพึงรอโอกาสในการเสริมสร้างให้เกิดจุดแข็งนี้ และเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคก็จะต้องตั้งรับให้มั่น รอโอกาสที่จะดำเนินการและตั้งมั่นอย่างสุขุมรอบคอบพยายามลดถอยสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพบจุดอ่อนต้องหยุดและถดถอยปัญหาลงให้ได้ ดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นตั้งรับให้มั่นเพื่อรอโอกาสและสุดท้ายเมื่อมีโอกาสก็จะต้องใช้พันธมิตรหรือผู้มีส่วนได้เสียในเทศบาล

ตำบลหางดง ให้เกิดประโยชน์เพื่อดำเนินการขยายแผน โครงการ งานต่าง ๆ พร้อมการปรับปรุงและเร่งรีบดำเนินการ สิ่งเหล่านี้จะถูกค้นพบเพื่อให้เกิดการพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง โดยการติดตามและประเมินผลซึ่งส่งผลให้เกิดกระบวนการพัฒนาอย่างเข้มแข็งและมีความยั่งยืน เป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างดียิ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมุ่งค้นหาแผนงาน โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่าสิ่งใดควรดำเนินการต่อไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน โครงการ หรือศึกษาระหว่างดำเนินการตามโครงการเพื่อการพัฒนาท้องนั้น ว่ามีปัญหาใดควรปรับปรุงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ไม่ได้ดำเนินการเป็นเพราะเหตุใด เกิดปัญหาจากเรื่องใด จึงได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดง ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าการดำเนินงานตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ สภาพผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาท้องถิ่นตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้

3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลตำบลหางดง

4. เพื่อทราบถึงสถานภาพการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลตำบลหางดง

5. เพื่อสร้างความรับผิดชอบของผู้บริหาร ปลัด/รองปลัดผู้บริหารระดับสำนัก/กองทุกระดับของเทศบาลตำบลหางดง ที่จะต้องผลักดันให้การดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์กับให้เกิดประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประชาชนในตำบลหางดง และชุมชนทั้ง 6 หมู่บ้าน หรือสังคมส่วนรวมมากที่สุด

6. เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการของสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ข้อ 29 กำหนดว่า คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดงเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลหางดงเสนอต่อสภาเทศบาลตำบลและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่

เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

(4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

1. การดำเนินการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วย

1) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหางดง สภาเทศบาลตำบลหางดง คัดเลือก จำนวน 3 คน

2) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน 2 คน

3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่นายกเทศมนตรีตำบลหางดงคัดเลือก จำนวน 2 คน

4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเอง จำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิที่นายกเทศมนตรีตำบลหางดงคัดเลือก จำนวน 2 คน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ต้องดำเนินการให้การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

1. ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการกำหนดกรอบ แนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาให้เหมาะสมกับเทศบาลตำบลหางดง

2. ดำเนินการติดตามและประเมินพัฒนาท้องถิ่นตามกรอบแนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลา

3. รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดง เพื่อดำเนินการต่อไป

2. การกำหนดแนวทางและวิธีการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงได้กำหนดการแบ่งขั้นตอนเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและวิธีการสำหรับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหางดง ดังนี้

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการติดตามและประเมินผล การติดตามยุทธศาสตร์และโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จะเริ่มดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลของโครงการที่จะติดตามว่ามีวัตถุประสงค์หลักอะไร มีการกำหนดการติดตามและประเมินผลไว้หรือไม่ (ซึ่งดูได้จากการกำหนดตัวชี้วัด : KPI) ถ้ากำหนดไว้แล้วมีความชัดเจนเพียงใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครเป็นผู้ใช้ผลการติดตาม เป็นต้น จากนั้นศึกษาว่าผู้ใช้ผล การนำผลไปใช้ประโยชน์อย่างไร เมื่อใด ข้อมูลหลัก ๆ ที่ต้องการคืออะไร ต้องการให้รายงานผลอย่างไร มีข้อเสนอแนะในการติดตามผลอย่างไร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวอาจใช้วิธีสัมภาษณ์และ/หรือสังเกตแล้วนำผลที่ได้มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์และขอบเขตในการติดตาม

2.2 วางแผนติดตามและประเมินผล จะนำวัตถุประสงค์และขอบเขตในการติดตามงานจากข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วเขียนรายละเอียด ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นหลัก ๆ คือ วัตถุประสงค์การติดตาม แหล่งข้อมูล เวลาที่เก็บข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นสร้างเครื่องมือซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม กำหนดการทดลองและปรับปรุงเครื่องมือ

2.3 ดำเนินการหรือปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องการในชั้นนี้ คือ ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น แม้จะวางแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ดีและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าในเชิงปริมาณได้น้อยก็ต้องติดตามเพิ่มจนกว่าจะได้ครบขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการติดตามที่กำหนดไว้ แต่ละโครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยอาจใช้วิธีการทางสถิติพื้นฐาน เช่น การแจงนับ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน เป็นต้น หรืออาจใช้การวิเคราะห์แบบ Matrix การพรรณนาเปรียบเทียบ การเขียน Flow Chart การแสดงแผนภูมิแกนท์ (Gantt Chart) หรืออาจใช้หลาย ๆ วิธีประกอบกันตามความเหมาะสมของพื้นที่เทศบาลตำบลหางดง

2.5 รายงานตามแบบแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ การรายงานผลการติดตามแผนงาน โครงการหนึ่ง ๆ อาจมีหลายลักษณะก็ได้ตามความเหมาะสมของเทศบาลตำบลหางดงในการรายงานผลการติดตามโครงการอาจเขียนเป็นรายงานเชิงเทคนิคก็ได้ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นมาของโครงการที่จะติดตามโดยสรุปวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการติดตาม ซึ่งจะปรากฏในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

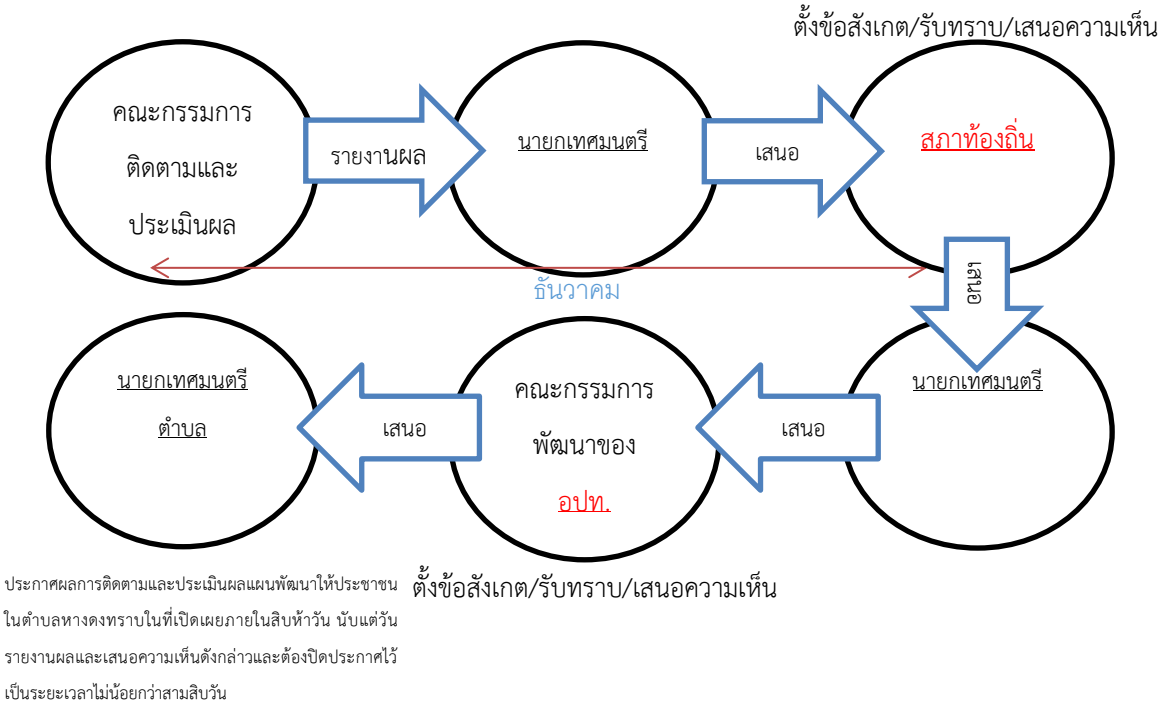
2.6 รายงานผล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหางดงต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดงเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลหางดง เสนอต่อสภาเทศบาลตำบล และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

2.7 การวินิจฉัยสั่งการ การนำเสนอเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขที่ดี หลังจากคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหางดงหรือผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีอำนาจในสำนักกอง ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับรายงานสรุปแล้วจะวินิจฉัย/สั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้จากรายงานสรุป ซึ่งอาจกระทำโดยตรงหรือเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชาก็ได้ตามความเหมาะสมต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดง

3. การรายงานผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหางดงมีอำนาจหน้าที่ในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรี ตำบลหางดงเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลหางดงเสนอต่อสภาเทศบาลตำบลและคณะกรรมการพัฒนาของเทศบาลตำบลโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ขั้นตอนการรายงานผล



4. เครื่องมือการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (Monitoring and evaluation tools for local development plans) เป็นสิ่งของ วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดงใช้ในการเก็บข้อมูลการติดตามผลรวมทั้งโดยการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้คิดสร้างไว้เพื่อใช้ใน การติดตามและประเมินผล เช่น แบบสอบถามวัดทัศนคติ มาตราส่วนประมาณค่า และวิธีการ เป็นต้น และหรือโดยการสร้างเครื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสังเกตการณ์ (Observation) เป็นต้น โดยอาศัยสภาพพื้นที่ทั่วไป อำนาจหน้าที่ ภารกิจของเทศบาลตำบลหางดง รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นรวมทั้งเกณฑ์มาตรฐาน แบบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดขึ้นหรือการนำไปทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำเครื่องมือการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงหรือภาคสนาม ดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปข้อมูลที่เป็นจริงต่อไป

1. กรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงกำหนดกรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

1.1 กำหนดกรอบเวลา (Time & Time Frame) โดยกำหนดกรอบระยะเวลา ดังนี้

1) ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2) สรุปผลการติดตามและประเมินผลทุกรอบ 1 ปีงบประมาณ

3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลหางดงภายในเดือนธันวาคม เพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลหางดงเสนอสภาเทศบาลตำบลหางดงภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.2 ความสอดคล้อง (Relevance) เป็นความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ (หรือผลผลิต) ที่ได้กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องและนำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลหางดง

1.3 ความเพียงพอ (Adequacy) กำหนดทรัพยากรสำหรับการดำเนินการติดตามและประเมินผลประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานตามศักยภาพโดยนำเครื่องมือที่มีอยู่จริงในเทศบาลตำบลหางดงมาปฏิบัติงาน

1.4 ความก้าวหน้า (Progress) กรอบของความก้าวหน้าแผนงาน โครงการต่าง ๆ จะวัดจากรายการที่เป็นโครงการในรอบ 5 ปี วัดได้จากช่องปีงบประมาณและที่ผ่านมา โครงการที่ต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา

1.5 ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการติดตามและประเมินผลความสัมพันธ์กันระหว่างผลผลิตหรือผลที่ได้รับจริงกับทรัพยากรที่ถูกใช้ไปในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงซึ่งสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ ขนาด ความจุ พื้นที่ จำนวน ระยะเวลา เป็นต้น

1.6 ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นผลที่ได้จากประสิทธิภาพทำให้เกิดผลลัพธ์และผลผลิต (Outcome and Output) ซึ่งสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือวัดได้เฉพาะเชิงคุณภาพ ซึ่งวัดเป็นความพึงพอใจหรือสิ่งที่ประชาชนชื่นชอบหรือการมีความสุข เป็นต้น

กำหนดแนวทางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการติดตามและประเมินผลมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลหางดงในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล และอาจรวมถึงอำเภอ และจังหวัดด้วย เพราะว่ามีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ในเชิงการพัฒนาท้องถิ่นแบบองค์รวมของจังหวัดเดียวกัน

2. ระเบียบ วิธีในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงกำหนดระเบียบ วิธีในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

2.1 ระเบียบในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ระเบียบวิธีในการติดตามและประเมินผลมีองค์ประกอบใหญ่ ๆ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ผู้เข้าร่วมติดตามและประเมินผล

2) เครื่องมือ

3) กรรมวิธีหรือวิธีการต่าง ๆ

2.2 วิธีในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

1) การออกแบบการติดตามและประเมินผล การออกแบบเพื่อการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนามีเป้าหมายเพื่อมุ่งตอบปัญหาการติดตามและประเมินผลได้อย่างตรงประเด็น อธิบายหรือควบคุมความผันแปรของโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่จะเกิดขึ้นได้

2) การสำรวจ (survey) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากบันทึกหรือทะเบียนที่ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำไว้แล้ว หรืออาจเป็นข้อมูลที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลต้องจดบันทึก (record) สังเกต (observe) หรือวัด (measurement) โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลจะดำเนินการในพื้นที่จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลหางดงเป็นข้อมูลที่มีอยู่ตามธรรมชาติ พฤติกรรม ความต้องการ ซึ่งศึกษาได้โดยวิธีการสังเกตและสามารถวัดได้

3. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

3.1 การทดสอบและการวัด (Tests & Measurements) วิธีการนี้จะทำการทดสอบและวัดผลเพื่อดูระดับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงแบบทดสอบต่าง ๆ การประเมินการปฏิบัติงาน และแนวทางการวัด จะใช้เครื่องมือใดในการทดสอบและการวัดนั้นเป็นไปตามความเหมาะสมของโครงการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การทดสอบและการวัดโครงการก่อสร้างถนนลาดยางชนิดแอลฟัลท์ติกคอนกรีต จะใช้การทดสอบตามมาตรฐานทางวิศวกรรมการทาง โครงการจัดงานประเพณี โครงการจัดงานวันเด็ก ฯลฯ จะใช้การทดสอบและวัดโดยประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

3.2 การสัมภาษณ์ (Interviews) อาจเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยว หรือกลุ่มก็ได้ การสัมภาษณ์เป็นการยืนยันว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ได้รับผลกระทบมีความเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบในระดับใด โดยทั่วไปการสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการหรือกึ่งทางการ (formal or semi-formal interview) ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interviews) ดำเนินการสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) ซึ่งคล้าย ๆ กับการพูดสนทนาอย่างไม่มีพิธีรีตองไม่เคร่งครัดในขั้นตอน

3.3 การสังเกต (Observations) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง ใช้การสังเกตเพื่อเฝ้าดูว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดงมีการบันทึกการสังเกต แนวทางในการสังเกต และกำหนดการดำเนินการสังเกต (1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เป็นวิธีการสังเกตที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับประชาชาชนในหมู่บ้านหรือตัวบุคคล ชุมชน มีกิจกรรมร่วมกัน (2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) หรือการสังเกตโดยตรง (Direct observation) เป็นการสังเกต บันทึกลักษณะทางกายภาพ โครงสร้าง และความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียในเทศบาลตำบลหางดง

3.4 การสำรวจ (surveys) ในที่นี่หมายถึง การสำรวจเพื่อประเมินความคิดเห็น การรับรู้ ทัศนคติ ความพึงพอใจ ความจำเป็น ความต้องการของประชาชนในตำบล /เทศบาลตำบลหางดงคณะกรรมการ

ติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดงจะมีการบันทึกการสำรวจ และทิศทางการสำรวจไว้เป็นหลักฐาน

3.5 เอกสาร (Documents) การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์และโครงการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เอกสาร ซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สาเหตุของปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา ตลอดจนเป้าประสงค์ ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน ผลผลิตหรือโครงการ วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลหางดง

5. ประโยชน์ของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลมีประโยชน์ที่สำคัญคือ การนำไปใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ระหว่างดำเนินโครงการ รองลงมาคือนำไปใช้สำหรับวางแผนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต ประโยชน์ต่าง ๆ แยกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

1. ได้ทราบถึงสถานภาพและสถานการณ์ต่าง ๆ ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินการตามโครงการ ซึ่งจะทำให้วิธีการปฏิบัติดำเนินการไปแนวทางเดียวกัน

2. ได้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินการตามโครงการพัฒนาท้องถิ่นมีปัญหา ทำให้สามารถแก้ไขได้ทุกจุด ตรงเป้าหมายอย่างทันท่วงที ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เกิดความประหยัด คุ้มค่าไม่เสียประโยชน์ ประหยัดเวลา งบประมาณ และทรัพยากรในการดำเนินโครงการพัฒนาท้องถิ่น

4. สามารถเก็บรวมรวม วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรายละเอียด ความต้องการ สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะนำไปจัดทำเป็นโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อนำเสนอโครงการในเชิงสถิติหรือข้อมูลที่เป็นจริง ทำให้ได้รับความเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรต่าง ๆ

5. กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำโครงการและรับผิดชอบโครงการ มีความสำนึกต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ และกระตือรือร้นในการแก้ไข ตลอดจนปรับปรุงรายละเอียดเนื้อหา ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

6. การวินิจฉัย สั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลหางดง ปลัด/รองปลัด ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหางดง สามารถวินิจฉัย สั่งการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รัดกุมมีเหตุมีผลในการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดมาตรการต่าง ๆ สำหรับการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้

7. ทำให้ภารกิจต่าง ๆ ของบุคลากรในเทศบาลตำบลหางดง แต่ละคน แต่ละสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน ประสานการทำงานให้เป็นองค์รวมของหน่วยงาน ทำให้เป้าหมายของเทศบาลตำบลหางดงเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายหลัก มีความสอดคล้องและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8. สามารถรักษาคุณภาพของงานหรือภารกิจให้เป็นไปและตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ กิจกรรม งานต่าง ๆ และประชาชนพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการประชาชนในเขตตำบลหางดง

การติดตามและประเมินผล

1. สรุปผลการติดตามและประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลหางดงได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
3. การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. การพัฒนาด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. การพัฒนาด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต
6. การพัฒนาด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการจัดระเบียบชุมชนสังคม
7. การพัฒนาด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี

1.2 โครงการพัฒนาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์	2568	
	จำนวน	งบประมาณ
1.การพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน	3	190,000
2.การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และแหล่งน้ำ	8	1,044,900
3.การพัฒนาด้านการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยและการรักษาความเรียบร้อยในชุมชน	8	212,000
4.การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3	185,700
5.การพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา ส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	39	16,694,800
6.การพัฒนาด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	6	110,000
7.การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	12	345,000
ครุภัณฑ์	**2**	**2,963,000**
รวม	**81**	**21,745,400**

ที่มา : ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Plan)

1.3 ผลการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับและการเบิกจ่ายงบประมาณ

รายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

รอบ 12 เดือน (ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2568)

เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณคงเหลือ	ร้อยละของงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	3	190,000	-	14,600	-	3	175,387	92.31	-	13	0.01	100.00
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8	1,044,900	464,900	26,500	-	8	1,483,300	141.96	-	-	-	32
ยุทธศาสตร์ที่ 3	8	212,000	-	90,000	-	1	12,000	5.66	7.00	110,000	51.89	12.50
ยุทธศาสตร์ที่ 4	3	185,700	64,900	22,900	-	2	227,700	122.62	1.00	-	-	66.67
ยุทธศาสตร์ที่ 5	39	16,694,800	5,797,725	3,638,745	4,621,460	33	14,144,133	84.72	6.00	88,187	0.53	84.62
ยุทธศาสตร์ที่ 6	6	110,000	10,000	62,745	-	5	57,255	52.05	1.00	-	-	83.33
ยุทธศาสตร์ที่ 7	12	345,000	50,000	278,999	-	6	115,426	33.46	6.00	575	0.17	50.00
ครุภัณฑ์	2	2,963,000	-	183,000	-	2	2,780,000	93.82	-	-	-	100.00
รวม	81	21,745,400	6,387,525	4,317,489	4,621,460	60	18,995,201	87.35	21	198,775	0.71	74.1
รวมทั้งสิ้น	81	21,745,400	6,387,525	4,317,489	4,621,460	60	18,995,201	87.35	21	198,775	0.71	74.1

อนุมัติโครงการ จำนวน 81 โครงการ งบประมาณ 21,745,400 + 6,387,525 = 28,132,925 บาท

เบิกจ่าย จำนวน 60 โครงการ งบประมาณ = 18,995,201 บาท

คงเหลือ จำนวน 21 โครงการ งบประมาณ 198,775 บาท

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณคงเหลือ	ร้อยละของงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	3	190,000	-	14,600	-	3	175,387	92.31	-	13	0.01	100
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ยุทธศาสตร์ที่ 4	1	20,000	-	20,000	-	-	-	-	1	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 5	1	35,000	-	35,000	-	-	-	-	1	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 7	1	45,000	-	13,600	-	1	30,905	68.68	-	495	1.1	100
ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
รวม	6	290,000		83,200		4	206,292	71.14	2	508.00	0.18	66.66

กองช่าง

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละ ของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณคงเหลือ	ร้อยละของงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8	1,044,900	464,900	26,500	-	8	1,483,300	100	-	-	-	100
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4	2	165,700	64,900	2,900	-	2	227,700	100	-	-	-	100
ยุทธศาสตร์ที่ 5	1	-	5,650,000	1,795,000	3,855,000	1	-	68.23	-	-	-	100
ยุทธศาสตร์ที่ 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 7	1	50,000	-	50,000	-	-	-	-	1	-	-	-
ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	12	1,260,600	6,179,800	1,874,400	3,855,000	11	1,711,000	100	1	-	-	91.7

สำนักปลัดเทศบาล

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละ ของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	8	212,000	-	90,000	-	1	12,000	9.84	7	110,000	51.89	13
ยุทธศาสตร์ที่ 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 5	2	40,000	-	30,000	-	-	-	-	2	10,000	25.00	0
ยุทธศาสตร์ที่ 6	1	20,000	-	20,000	-	-	-	-	1	-	-	0
ยุทธศาสตร์ที่ 7	8	200,000	-	128,515	-	3	71,405	99.89	5	80	0.04	38
ครุภัณฑ์	2	2,963,000	-	183,000	-	2	2,780,000	100.00	-	-	-	100
รวม	21	3,435,000	-	451,515	-	6	2,863,405	95.98	15	120,080	3.50	28.57

กองการศึกษา

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละ ของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 5	24	15,899,800	147,725	1,129,670	766,460	21	14,076,888	99.53	3	74,507	0.50	87.50
ยุทธศาสตร์ที่ 6	5	90,000	10,000	42,745	-	5	57,255	63.62	-	-	-	100
ยุทธศาสตร์ที่ 7	1	50,000	-	50,000	-	1	-	-	-	-	-	-
ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	30	16,039,800	157,725	1,222,415	766,460	27	14,134,143	104.95	3	74,507.00	0.46	90.00

กองสวัสดิการสังคม

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละ ของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 5	11	720,000	-	649,075	-	11	67,245	99.49	-	3,680	0.51	0.00
ยุทธศาสตร์ที่ 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	11	720,000	-	649,075		11	67,245	94.81	0	3,680	0.51	100.00

กองคลัง

ยุทธศาสตร์	อนุมัติโครงการ		โอนเพิ่ม	โอนลด	ผูกพัน	เบิกจ่าย			ยังไม่ได้ดำเนินการ			ร้อยละ ของโครงการที่ได้ดำเนินการ
	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนงบประมาณ	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ได้เบิกจ่าย	จำนวนโครงการ	จำนวนงบประมาณ	ร้อยละของงบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่าย	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 7	1	-	50,000	36,884	-	1	13,116	26.23	-	-	-	100
ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**1**		50,000	**36,884**		**1**	**13,116**	26.23	-	-	-	100

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(กองสาธารณสุข)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
การฝึกอบรมเรื่องการช่วยชีวิตเบื้องต้น	หน้าที่ ๑๒๑	ไม่ได้ดำเนินการ ๓๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองสาธารณสุข	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
โครงการรักษ์โลก ห่วงใย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม	หน้าที่ ๑๐๙	ไม่ได้ดำเนินการ ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองสาธารณสุข	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
โครงการหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน เทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๒๐๘	ดำเนินการ ต.ค.67- ก.ย. 68 ๔๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐,๙๐๕.๗๓	๔๙๔.๒๗	กองสาธารณสุข	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่น
ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	หน้าที่ ๐๙๓	ดำเนินการ มี.ค.-เม.ย. 68 ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕,๓๘๗.๑๔	๑๒.๘๖	กองสาธารณสุข	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกายภาพบำบัดโดยจัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (LTC)	หน้าที่ ๐๙๒	ดำเนินการ ม.ค.-เม.ย. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองสาธารณสุข	
โครงการพระราชดำริด้านสาธารณสุข	หน้าที่ ๐๙๔	ดำเนินการ มิ.ย.-ส.ค. 68 ๑๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองสาธารณสุข	

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(กองช่าง)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
โครงการคลินิกช่าง	หน้าที่ ๒๐๙	ไม่ได้ดำเนินการ ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าเช่าบ้าน
ก่อสร้างกำแพงกันดินคอนกรีตเสริมเหล็กลำเหมืองสาธารณประโยชน์ หมู่ที่ ๑ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๔๕	ดำเนินการ ม.ค.- พ.ค. 68 ๐.๐๐	๖๔,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๖๔,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเขตพื้นที่ประสบสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติฉุกเฉิน
โครงการเสริมขอบกำแพงกันดินคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ ๑ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๔๓	ดำเนินการ ธ.ค.67 - ก.ย. 68 ๑๖๕,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖๒,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการก่อสร้างหลังคาโดม (ด้านหลังสำนักงานเทศบาลตำบลหางดง) หมู่ที่ ๓ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๑๗๔	ดำเนินการ ธ.ค.67 - ก.พ. 68 ๐.๐๐	๕,๖๕๐,๐๐๐	๑,๗๙๕,๐๐๐	๓,๘๕๕,๐๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเดิมในปีปัจจุบัน
โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ ๒ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๓๒	ดำเนินการ ม.ค.-มี.ค. 68 ๑๐๑,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐,๔๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

โครงการก่อสร้างฝาปิดรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ ๙ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๓๓	ดำเนินการ พ.ย.67 - ม.ค. 68 ๑๐๓,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐,๒๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ไชยชนะ ซอย ๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๒๒	ดำเนินการ พ.ย.-ธ.ค. 67 ๔๐๖,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๐๕,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ดิสยาม ซอย ๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๒๐	ดำเนินการ ม.ค.-มี.ค. 68 ๑๙๖,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๒๑ เชื่อมรางระบายน้ำเดิม หมู่ที่ ๕ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๔๐	ดำเนินการ พ.ย.67 - ม.ค. 68 ๖๔,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๖๓,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ ๓ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๓๙	ดำเนินการ ม.ค.-มี.ค. 68 ๑๒๗,๔๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒๕,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนแอสฟัลท์ติกคอนกรีต (Over- Lay) บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๓๓๑/๔๒ ถึง บ้านเลขที่ ๓๓๑/๘๒ (หมู่บ้านสมหวัง) หมู่ที่ ๔ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๓๘	**ดำเนินการ** ธ.ค.67 - ม.ค. 68 ๐.๐๐	๔๖๔,๙๐๐.๐๐	๑๔,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการปรับปรุงถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๑๖๔/๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๒๓๗	**ดำเนินการ** พ.ย.67 - ม.ค. 68 ๔๕,๗๐๐.๐๐๐	๐.๐๐	๑,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๔,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองช่าง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(สำนักปลัดฯ)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
ค่าใช้จ่ายในพิธีทางศาสนา/รัฐพิธี	หน้าที่ ๑๗๕	**ดำเนินการ** ธ.ค.67 - ก.ย. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าพิธีเปิดอาคารบริการงานช่าง
ค่าใช้จ่ายการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๙๔	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดไปตั้งจ่ายรายการใหม่
เสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายผู้นำชุมชนเทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๑๙	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
ค่าใช้จ่ายโครงการจัดงานกิจกรรมเนื่องในวันเทศบาล	หน้าที่ ๑๙๘	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าลงทะเบียนฝึกอบรม
ค่าใช้จ่ายโครงการจัดงานวันท้องถิ่นไทย	หน้าที่ ๑๙๙	**ดำเนินการ** มี.ค. 68 ๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙,๖๑๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๓๘๕.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าบริการโทรศัพท์
ค่าใช้จ่ายโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น	หน้าที่ ๒๐๔	**ดำเนินการ** มี.ค. 68 ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๘,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๑,๐๒๐.๐๐	๘๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

จัดงานวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว	หน้าที่ ๑๘๗	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดงานวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง	หน้าที่ ๑๘๕	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดงานวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระบรมราชินี	หน้าที่ ๑๘๘	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
ประชุมเชิงปฏิบัติการงานติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๙๒	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
บริหารจัดการศูนย์ช่วยเหลือปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอหางดง	หน้าที่ ๑๙๖	**ดำเนินการ** ธ.ค.67 - ก.ย.68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	
ค่าใช้จ่ายในการฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อัคคีภัย)	หน้าที่ ๑๐๖	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๔๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
ฝึกอบรมและฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	หน้าที่ ๑๐๘	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	

เครือข่ายเฝ้าระวังปัญหายาเสพติดในพื้นที่	หน้าที่ ๑๐๕	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการโครงการยาเสพติดของบุคลากรจัดซื้อชุดตรวจหาสารเสพติด
ฝึกอบรมทบทวนชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หน้าที่ ๑๐๔	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐,๐๐๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	
ป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่	หน้าที่ ๑๐๑	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดไปตั้งจ่ายรายการใหม่
ป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสงกรานต์	หน้าที่ ๑๐๐	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าไฟฟ้า
พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	หน้าที่ ๑๐๗	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดไปตั้งจ่ายรายการใหม่
โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดหมู่บ้าน/ชุมชน หมู่ที่ ๒ , ๓, ๔ และ ๕ ตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๐๒	**ดำเนินการ** ม.ค. - ก.ย. 68 ๑๒,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	
โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง เพิ่มเติม	หน้าที่ ๒๘๗	**ดำเนินการ** ต.ค. 67-มี.ค. 68 ๔๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	

รถบรรทุก (ดีเซล) ขนาด ๖ ตัน ๖ ล้อ ปริมาตรกระบอกสูบไม่ต่ำกว่า ๖,๐๐๐ ซีซี หรือกำลังเครื่องยนต์สูงสุดไม่ต่ำกว่า ๑๗๐ กิโลวัตต์ แบบบรรทุกน้ำ	หน้าที่ ๒๘๐	**ดำเนินการ** ต.ค. 67-มี.ค. 68 ๒,๕๖๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๓๘๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	สำนักปลัดฯ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าซ่อมแซมรถบรรทุกน้ำดับเพลิง

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(กองการศึกษา)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
การจัดงานวันวิชาการ	หน้าที่ ๑๔๐	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
โครงการทัศนศึกษานอกสถานที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๔๔	**ดำเนินการ** ม.ค. - มี.ค. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑,๘๑๐.๐๐	๐.๐๐	๘,๑๙๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
โครงการให้ความรู้ผู้ปกครองเด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หน้าที่ ๑๕๙	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - ก.ย. 68 ๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๙๗๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๐๓๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
ฝึกซ้อมหนีภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหางดง	หน้าที่ ๑๒๒	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	กองการศึกษา	

ฝึกอบรมการนิเทศ กำกับติดตามประเมินผลสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบลหางดงให้เป็นไปตามมาตรฐาน	หน้าที่ ๑๔๙	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
ส่งเสริมความสามารถเด็กและเยาวชน	หน้าที่ ๑๒๐	**ดำเนินการ** ม.ค. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๘,๑๙๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑,๘๐๕	๕.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
สรุปผลงานประจำปีของกองการศึกษา	หน้าที่ ๑๔๑	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
แข่งขันทักษะวิชาการนักเรียน	หน้าที่ ๑๖๐	**ดำเนินการ** พ.ค.- เม.ย. 68 ๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐	๗๖,๒๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	กองการศึกษา	
ฝึกอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	หน้าที่ ๑๔๓	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
เพิ่มศักยภาพบุคลากรสังกัดกองการศึกษา	หน้าที่ ๑๕๓	**ดำเนินการ** ธ.ค.67 - ก.ย. 68 ๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๙๔,๒๔๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕,๗๖๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนเทศบาลหางดง (ประชาคมสร้างสรรค์) ๑. อาหารกลางวันเด็กนักเรียน	หน้าที่ ๑๔๖	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๔,๘๔๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๘๖,๓๕๐.๐๐	๐.๐๐	๔,๔๕๒,๘๐๐.๐๐	๘๕๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนเทศบาลหางดง (ประชาคมสร้างสรรค์) ๓. โครงการส่งเสริมศักยภาพการจัดการศึกษาของท้องถิ่น (ค่าปัจจัยพื้นฐานสำหรับนักเรียนยากจน)	หน้าที่ ๑๔๖	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๔๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๕,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	
สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนเทศบาลหางดง (ประชาคมสร้างสรรค์) ๔. การจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	หน้าที่ ๑๔๖	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๔,๔๓๗,๙๓๐.๐๐	๒๐,๓๘๕.๐๐	๓๖๓,๐๑๐.๐๐	๐.๐๐	๔,๐๙๕,๓๐๕.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อแก้ไขการโอนงบประมาณรายจ่าย เนื่องจากระบบ e-laas ขัดข้อง
สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนเทศบาลหางดง (ประชาคมสร้างสรรค์) ค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ตโรงเรียน	หน้าที่ ๑๔๖	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๑๖,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	

สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหางดง ๑.ค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว)	หน้าที่ ๑๔๗	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๑๑๘,๓๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑๐,๕๐๐.๐๐	๗,๘๒๐.๐๐	กองการศึกษา	
สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหางดง ๒. ค่าอาหารกลางวันเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หน้าที่ ๑๔๗	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๓๙๖,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖,๔๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗๐,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าไฟฟ้า
จัดการแข่งขันกีฬาและการส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬานักเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หน้าที่ ๑๑๓	**ดำเนินการ** ต.ค.-ก.ย. 68 ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒,๒๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๗,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดการแข่งขันฟุตบอลเด็กและเยาวชนอายุไม่เกิน ๑๓ ปี	หน้าที่ ๑๑๘	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดการแข่งขันฟุตบอลเด็กและเยาวชนอายุไม่เกิน ๑๖ ปี	หน้าที่ ๑๑๔	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	กองการศึกษา	

จัดส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาอนุบาลและกีฬาประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหางดง	หน้าที่ ๑๑๑	**ดำเนินการ** ม.ค.-ก.ย. 68 ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘,๘๔๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑,๑๖๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
งานระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา	หน้าที่ ๑๔๘	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๓,๒๖๐,๘๕๐.๐๐	๐.๐๐	๙๖,๙๖๐.๐๐	๗๖๖,๔๖๐	๒,๓๙๗,๔๒๒	๘	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
สนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน อุดหนุนโรงเรียนทรายมูล	หน้าที่ ๑๕๒	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - เม.ย. 68 ๒,๒๔๔,๐๐๐.๐๐	๑๒๗,๓๔๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๓๗๑,๓๓๖.๐๐	๔.๐๐	กองการศึกษา	
ขอรับเงินอุดหนุนการจัดงานมหกรรมไม้ดอกไม้ประดับ	หน้าที่ ๑๗๑	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - มี.ค. 68 ๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	
ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพคณะกรรมการการศึกษาเทศบาลตำบลหางดง คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ ๒๐๒	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล
ค่าใช้จ่ายโครงการจัดกิจกรรมกองทัพธรรมสัญจร	หน้าที่ ๑๗๘	**ดำเนินการ** ก.ค. - ก.ย. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กองการศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

โครงการส่งเสริมและสืบสานประเพณีเข้าพรรษา	หน้าที่ ๑๘๔	**ดำเนินการ** ก.ค. 68 ๐.๐๐	๑๐,๐๐๐.๐๐	๒,๑๑๕.๐๐	๐.๐๐	๗,๘๘๕.๐๐	๐.๐๐	กอง การศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการค่าจ้างเหมาบริการบุคคล
จัดงานสงกรานต์ สืบฮีตสานฮอย ตามรอย วิถีล้านนา	หน้าที่ ๑๗๙	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง การศึกษา	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดงานสืบสาน อนุรักษ์ประเพณีลอยกระทง(ยี่เป็ง)	หน้าที่ ๑๘๑	**ดำเนินการ** พ.ย. 67 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๖๓๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙,๓๗๐.๐๐	๐.๐๐	กอง การศึกษา	
ขอรับเงินอุดหนุนจัดงานพระราชพิธี รัฐพิธี และประเพณีท้องถิ่น อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	หน้าที่ ๑๘๓	**ดำเนินการ** พ.ย. 67 - ม.ค.68 ๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กอง การศึกษา	

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(กองสวัสฯ)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
ค่าใช้จ่ายโครงการช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	หน้าที่ ๑๒๖	**ดำเนินการ** ต.ค.67 - ก.ย. 68 ๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๗,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
ค่าใช้จ่ายโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี และบุคคลในครอบครัว	หน้าที่ ๑๒๔	**ดำเนินการ** ส.ค.-ก.ย. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒,๐๗๕.๐๐	๐.๐๐	๑๗,๙๒๕.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
ค่าใช้จ่ายโครงการเสริมสร้างความรู้ทักษะชีวิตผู้สูงอายุและความเข้มแข็งกลุ่มผู้สูงอายุ	หน้าที่ ๑๒๓	**ดำเนินการ** ก.ค.-ก.ย. 68 ๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖,๓๒๐.๐๐	๓,๖๘๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
ค่าใช้จ่ายโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	หน้าที่ ๑๒๕	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินวิทยฐานะ
การเสริมสร้างครอบครัวอบอุ่นเข้มแข็ง	หน้าที่ ๑๒๘	**ไม่ได้ดำเนินการ** ๘๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๘๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล

ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างศักยภาพผู้สูงอายุ (สถาบันพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ)	หน้าที่ ๑๓๓	ไม่ได้ดำเนินการ ๒๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้นำในชุมชน	หน้าที่ ๑๓๕	ไม่ได้ดำเนินการ ๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการชุมชน	หน้าที่ ๑๓๘	ไม่ได้ดำเนินการ ๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
จัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มสตรีแม่บ้านและกลุ่มอาชีพ	หน้าที่ ๑๓๔	ดำเนินการ พ.ย.67 - ก.ย. 68 ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	
ฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้ประชาชน	หน้าที่ ๑๒๗	ไม่ได้ดำเนินการ ๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๖๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการเงินเดือนพนักงานเทศบาล
โครงการอบรมส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	หน้าที่ ๑๓๗	ไม่ได้ดำเนินการ ๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	กอง สวัสดิการ	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายเป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงาน

สรุปโครงการพัฒนาท้องถิ่น กิจกรรมและงบประมาณ
แผนพัฒนา ทต.หางดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
เทศบาลตำบลหางดง

(กองคลัง)

โครงการ	แผนฯ	งบประมาณอนุมัติ (บาท)	โอนเพิ่ม (บาท)	โอนลด (บาท)	ผูกพัน (บาท)	เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	สังกัด	หมายเหตุ
สำรวจ ปรับปรุงข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ข้อมูลป้าย และให้บริการนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘	หน้าที่ ๒๐๓	ดำเนินการ พ.ย. 67 ๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๖,๘๘๔.๐๐	๐.๐๐	๑๓,๑๑๖.๐๐	๐.๐๐	กองคลัง	โอนลดเพื่อไปตั้งจ่ายรายการครุภัณฑ์สำนักงาน

2. ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงาน และแนวทางการแก้ไข

ในปี 2568 เทศบาลตำบลหางดง ได้กำหนดแผนงาน/โครงการไว้ในแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 81 โครงการ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน จำนวน 60 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ จำนวน 21 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 25.9 จากประเด็นปัญหาจำนวนร้อยละของโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการร้อยละ 25.9 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง ได้พิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไข ดังนี้

1. ด้านการกำหนดโครงการในแผนพัฒนาเทศบาล

1.1 ควรกำหนดโครงการตามแผนพัฒนา เฉพาะที่จะดำเนินการเท่านั้น ส่วนโครงการที่ไม่พร้อมที่จะดำเนินการหรือมีความจำเป็นเร่งด่วนน้อยกว่า ไม่ควรนำมากำหนดไว้ในห้วงของปีงบประมาณที่ดำเนินการ ซึ่งอาจนำไปกำหนดไว้ในปีต่อไป เว้นแต่เป็นโครงการที่จำเป็นและรองบประมาณเพื่อดำเนินการ

1.2 ควรริเริ่มโครงการพัฒนาใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น โครงการใดที่ประเมินผลแล้ว เห็นว่าควรแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ก็ควรดำเนินการ

1.4 ผลผลิตหรือเป้าหมายของโครงการ ควรมีความชัดเจนเพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามทิศทางที่กำหนด

2. ด้านการบริหารงานโครงการ

2.1 การดำเนินโครงการ/กิจกรรมหน่วยดำเนินการที่รับผิดชอบเบื้องต้นควรมีการประเมินโครงการ เพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จของโครงการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนารูปแบบให้เหมาะสมในการดำเนินการและวางแผนพัฒนาเทศบาลต่อไป

2.2 การดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประหยัดเวลาและงบประมาณในการบริหารจัดการ

2.3 การติดตามและประเมินผลของหน่วยดำเนินการที่รับผิดชอบควรนำไปเป็นแนวในการปฏิบัติต่อไปเพื่อต่อยอด และลดทอนความเสี่ยงและความคลาดเคลื่อนให้ได้มากที่สุดเพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. สรุปคะแนนประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผลการให้คะแนนยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นการพิจารณา		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	ข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		20	19
2	การวิเคราะห์สภาวการณ์และศักยภาพ		20	19
3	ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย		60	58.00
	3.1	ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2581)	(5)	5
	3.2	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	(5)	5
	3.3	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	(5)	5
	3.4	ยุทธศาสตร์จังหวัด	(5)	5
	3.5	ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด	(5)	5
	3.6	ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	(5)	5
	3.7	วิสัยทัศน์	(5)	4.5
	3.8	กลยุทธ์	(5)	4.5
	3.9	เป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นกลยุทธ์	(5)	4.5
	3.10	จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning)	(5)	4.5
	3.11	แผนงาน	(5)	5
	3.12	ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม	(5)	5
รวมคะแนน			**100**	96.00

คะแนนการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่น จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน เกณฑ์ที่ควรได้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 80 (80 คะแนน) ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลหางดง ได้คะแนนร้อยละ 96.00 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. สรุปคะแนนประเมินผลโครงการเพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผลการให้คะแนนโครงการของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นการพิจารณา		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การสรุปสถานการณ์การพัฒนา		10	9
2	การประเมินผลการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติในเชิงปริมาณ		10	9
3	การประเมินผลการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติในเชิงคุณภาพ		10	9
4	ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงานการพัฒนา		5	4.5
5	โครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย		30	27
	5.1	ความชัดเจนของชื่อโครงการ	(5)	5
	5.2	กำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับโครงการ	(5)	4
	5.3	เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ) มีความชัดเจนนำไปสู่การตั้งงบประมาณได้ถูกต้อง	(5)	4
	5.4	โครงการมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี	(2)	2
	5.5	เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ) มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	(2)	1.5
	5.4	มีการประมาณการราคาถูกต้องตามหลักวิธีการงบประมาณ	(5)	5
	5.5	มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ	(3)	2.5

	5.6	ผลที่คาดว่าจะได้รับสอดคล้องกับโครงการและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	(3)	3
6	โครงการพัฒนาที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี		(35)	30
	6.1	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีในภาพรวม	(5)	5
	6.2	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายแก้ไขปัญหาความยากจน	(5)	4
	6.3	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	(5)	4.5
	6.4	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับสุขภาวะ	(5)	3.5
	6.5	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับด้านการศึกษา ศิลปะ ศาสนา วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	(5)	5
	6.6	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน	(5)	5
	6.7	โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการน้ำ	(5)	3
		รวมคะแนน	**100**	88.5

คะแนนการติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหางดง จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน เกณฑ์ที่ควรได้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ80 (80คะแนน) ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลหางดงได้คะแนนร้อยละ 88.5 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

<u>บทสรุปของผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหางดง และข้อเสนอแนะ</u>

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.50 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการบริการสาธารณะที่ประชาชนได้ตอบแบบสอบถาม

แต่ยังมีข้อพิจารณาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อีกหลายจุด จะเห็นได้ว่าการที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เต็มร้อยเปอร์เซ็นต์นั้น แปลว่ายังมีช่องว่างให้สามารถเติมเต็มความต้องการการบริการสาธารณะ ให้ดียิ่งๆขึ้นไปได้อีก หวังว่าในโอกาสต่อไป เทศบาลตำบลหางดง จะสามารถพัฒนาศักยภาพ ในการให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการรวมไปถึง สามารถตอบสนองได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งแนวทางในการตอบสนองสนองจะต้องอาศัยการทุ่มเท แรงกาย แรงใจ ความเสียสละ เพื่อให้เห็นผลดังที่ต้องการ

สุดท้ายนี้ ขอให้ทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ พนักงานทุกท่าน มีแรงกาย แรงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อพี่น้องประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ทันต่อเหตุการณ์ และมีความรู้สึกประทับใจในการรับบริการจากเทศบาลตำบลหางดง

ผลการติดตามและประเมินผล

รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)

ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานด้านวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทที่ 1	**บทนำ**	**1-1**
	1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
	1.2 วัตถุประสงค์	1-1
	1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
	1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
	1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
	1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2	**แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**2-1**
	2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหางดง	2-1
	2.2 แนวคิดการประเมิน	2-4
	2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-10
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-12
	2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	2-14
	2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-17
	2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	2-21
	2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-22
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการ**	**3-1**
	3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
	3.2 วิธีการดำเนินการ	3-1
	3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-1
	3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
	3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4	**ผลการศึกษา**	**4-1**
	4.1 งานด้านการศึกษา	4-1
	4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-7
	4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-13
	4.4 งานด้านสาธารณสุข	4-19

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
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	

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

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

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

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

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

2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

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

1) งานด้านการศึกษา
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

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

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

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

2) 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 มีจิตบริการและให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง เป็นต้น

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

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

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

14.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถามและการแปลผล

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

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

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

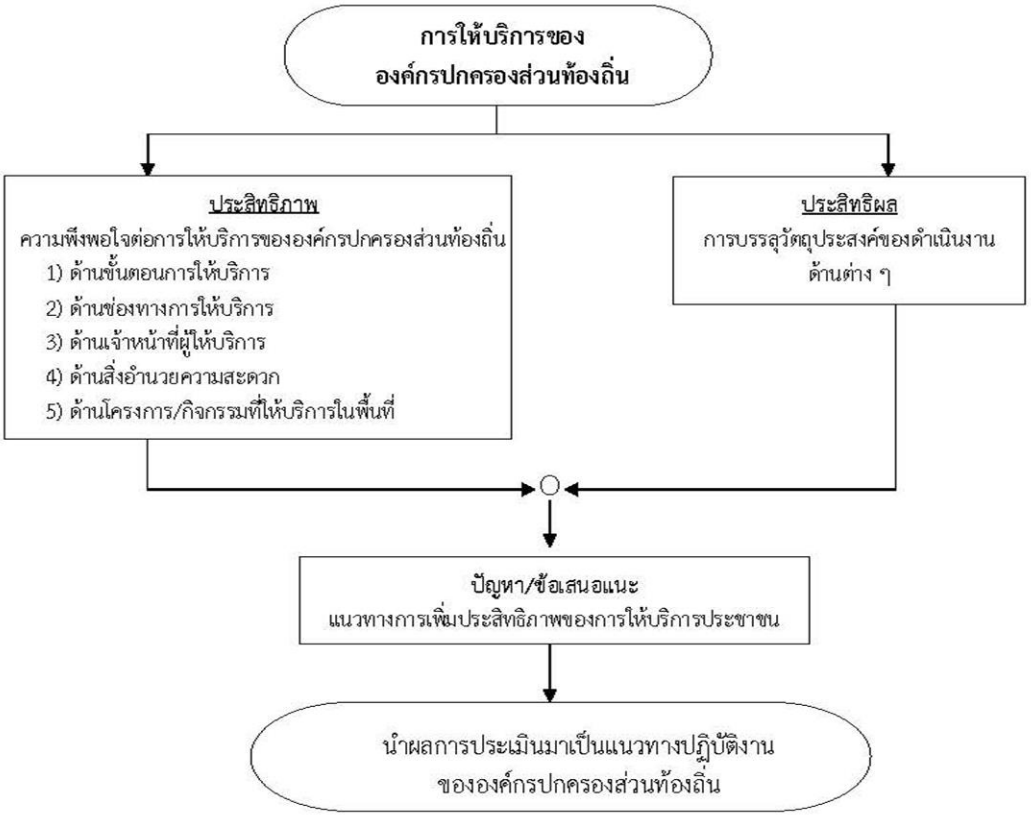
1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.6 กรอบแนวคิด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



บทที่ 2 : แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

เทศบาลตำบลหางดง เดิมเป็นสุขาภิบาลหางดง อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของอำเภอหางดง ได้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2499 ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลหางดง ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

ชุมชนเทศบาลตำบลหางดง เป็นชุมชนเมืองที่มีการตั้งถิ่นฐานในบริเวณที่ราบลุ่ม โดยการตั้งถิ่นฐานส่วนใหญ่เกาะกลุ่มไปตามเส้นทางคมนาคมหลักของชุมชน คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 108 และบริเวณพื้นที่ที่ประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ได้แก่ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบริหาร พาณิชยกรรม และแหล่งจ้างงานของอำเภอหางดง ส่วนบริเวณรอบนอกมีการตั้งถิ่นฐานเบาบางอยู่ในพื้นที่เกษตรกรรม

เทศบาลตำบลหางดง ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 3 ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

<u>พิกัดที่ตั้ง</u> เส้นรุ้ง (ละติจูด) 18.69 เส้นแวง (ลองจิจูด) 98.91

2) ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลหางดง ตั้งอยู่บริเวณที่ราบตอนกลางของอำเภอหางดง ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ไปทางทิศใต้ตามทางหลวงหมายเลข 108 (เชียงใหม่ - ฮอด) เป็นระยะทาง 15 กิโลเมตร สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปภายในชุมชนเทศบาลตำบลหางดงเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าเขา มีลำเหมืองแม่ท่าช้าง ลำเหมืองแม่ขัก

และลำเหมืองแม่คำลม ไหลผ่านทางด้านเหนือ ด้านตะวันตก ด้านใต้และด้านตะวันออกของชุมชน และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง และเทศบาลตำบลบ้านแหวน
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง และเทศบาลตำบลหนองแก๋ว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลหนองแก๋ว และเทศบาลตำบลบ้านแหวน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง

3) ลักษณะภูมิอากาศ

- ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - กลางเดือนกุมภาพันธ์
- ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม

4) ลักษณะของดิน

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การใช้ที่ดินของชุมชนเทศบาลตำบลหางดง มีพื้นที่ประมาณ 2.72 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,700 ไร่ ลักษณะการใช้ที่ดินแบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

(1) พื้นที่พักอาศัย มีพื้นที่ จำนวน 701 ไร่ 3 งาน 3 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 41.03 ของพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเกาะกลุ่มไปเป็นแนวเหนือและใต้ ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 108 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมหลักของชุมชน บริเวณที่พักอาศัยของชุมชนนี้หนาแน่น ได้แก่ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ซึ่งเป็นศูนย์กลางชุมชน ลักษณะอาคารที่พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นตึกและอาคารไม้

(2) พื้นที่พาณิชยกรรม ย่านการค้าหรือพาณิชยกรรมชุมชนเทศบาลตำบลหางดง มีพื้นที่ จำนวน 377 ไร่ 2 งาน 2 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 22.07 ของพื้นที่ เป็นลักษณะของศูนย์กลางเดียว ซึ่งจะรวมกลุ่มกันในบริเวณ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ซึ่งเป็นศูนย์กลางชุมชน ประกอบด้วย อาคารพาณิชย์และตลาดสด ลักษณะอาคารของบริเวณพาณิชยกรรม ส่วนใหญ่เป็นอาคารตึกพื้นที่บริเวณพาณิชยกรรม

(3) พื้นที่ตั้งสถานศึกษา มีพื้นที่ จำนวน 70 ไร่ 1 งาน 7.39 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 4.11 ของพื้นที่ สถาบันการศึกษาที่ให้บริการชุมชนเทศบาลตำบลหางดง มี 4 โรงเรียน ซึ่งมีทั้งของรัฐบาลและเอกชน การให้บริการมีทั้งระดับอนุบาล ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา

(4) พื้นที่ตั้งสถาบันศาสนา มีพื้นที่ จำนวน 28 ไร่ 1 งาน 95.07 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 1.67 ของพื้นที่ สถาบันศาสนาของชุมชนเทศบาลตำบลหางดง นอกจากนี้ยังมีสุสานจำนวน 3 แห่ง

(5) พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ มีพื้นที่ จำนวน 18 ไร่ 2 งาน 49 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 1.09 ของพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเกาะกลุ่มไปตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 108

(6) พื้นที่เกษตรกรรม มีพื้นที่ จำนวน 421 ไร่ 3 งาน 3 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 24.66 ของพื้นที่และพื้นที่ว่าง เนื้อที่ 92 ไร่ 0 งาน 0 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 5.38 ของพื้นที่ พื้นที่ส่วนใหญ่ของชุมชนเทศบาลตำบลหางดงเป็นพื้นที่เกษตรกรรม โดยเฉพาะการทำนาและสวน ซึ่งกระจายอยู่รวมกับพื้นที่ชุมชนเมือง

5) แหล่งน้ำ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- ลำเหมืองแม่ท่าช้าง หมู่ 1 ต.หางดง
- ลำเหมืองแม่คำลม
- คลองชลประทาน 22 ซ้าย
- คลองชลประทาน 1 ซ้าย 22 ซ้าย
- ลำเหมืองแม่ขัก
- ลำเหมืองจอมทอง หมู่ 9 ต.หางดง

2.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

เนื้อที่ประมาณ 2.72 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,700 ไร่ จำนวน 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านช่างคำ (บางส่วน) (ชุมชนบ้านช่างคำน้อย)	เนื้อที่	0.118 ตร.กม. (73.75 ไร่)
หมู่ที่ 2 บ้านล้อง (ทั้งหมด)	เนื้อที่	0.572 ตร.กม. (357.50 ไร่)
หมู่ที่ 3 บ้านกำแพงงาม (ทั้งหมด)	เนื้อที่	0.653 ตร.กม. (408.125 ไร่)
หมู่ที่ 4 บ้านทรายมูล (ทั้งหมด)	เนื้อที่	0.174 ตร.กม. (108.75 ไร่)
หมู่ที่ 5 บ้านแม่ขัก (บางส่วน) (ชุมชนบ้านแม่ขัก)	เนื้อที่	0.856 ตร.กม. (535 ไร่)
หมู่ที่ 9 บ้านดง (บางส่วน)	เนื้อที่	0.347 ตร.กม. (216.875 ไร่)

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง แบ่งออกเป็น 2 เขต มีผู้แทนได้เขตละ 6 คน โดยแต่ละเขตแบ่งได้ ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย	หมู่ 1 ชุมชนบ้านช่างคำน้อย (พื้นที่บางส่วน)
	หมู่ 2 บ้านล้อง
	หมู่ 3 บ้านกำแพงงาม (ฝั่งวัดกำแพงงาม)
	หมู่ 9 บ้านดง (พื้นที่บางส่วน)
เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย	หมู่ 3 บ้านกำแพงงาม (ฝั่งที่ว่าการอำเภอหางดง)
	หมู่ 4 บ้านทรายมูล
	หมู่ 5 ชุมชนบ้านแม่ขัก (พื้นที่บางส่วน)

ปี พ.ศ. เลือกตั้ง	ผู้บริหารท้องถิ่น						สมาชิกสภาท้องถิ่น					
	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)			ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (คน)			ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)			ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (คน)		
	เขต 1	เขต 2	รวม	เขต 1	เขต 2	รวม	เขต 1	เขต 2	รวม	เขต 1	เขต 2	รวม
2551			3,659			2,452	2,158	1,501	3,659	1,335	1,112	2,447
2555	2,534	1,598	4,132	1,524	1,203	2,727	2,531	1,598	4,129	1,524	1,203	2,727
2564	3,067	1,757	4,824	1,977	1,332	3,309	3,067	1,750	4,817	1,977	1,326	3,303
2565							3,095		3,095	1,416		1,416
2566								1,845	1,845		1,163	1,163
2568	2,638	2,355	4,993	1,577	1,641	3,218	2,638	3,355	5,993	1,577	1,641	3,218

3) ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ข้อมูลตามทะเบียนบ้าน ณ เดือนพฤษภาคม 2568 แยกเป็น เพศชายจำนวน 2,866 คน เพศหญิงจำนวน 3,521 คน รวมจำนวน 6,387 คน จำนวนครัวเรือน 4,103 ครัวเรือน

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 การนำลักษณะของสิ่งตาง ๆ ที่สวนใหญมักเปนขอมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาพยายามตีคาเปนตัวเลขใหสัมพันธกับสิ่งแวดลอมขณะนั้น โดยใชสภาวะตาง ๆ กันเปนเกณฑ จึงตองมีการศึกษา วิเคราะหเกณฑและสิ่งแวดลอมตาง ๆ ไปดวย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้ เชน กอน ระหวาง หรือหลังการดำเนินงานแลว คำที่ใชโดยทั่วไป เชน การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self Assessment) เปนตน การประเมินตางไปจากการวัดและการประเมินผล เพราะตองมีการศึกษาขอมูล วิเคราะหสภาพแวดลอมของสิ่งที่กำลังศึกษา แลวจึงตีคาของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธที่ได้มีไดนำมาตัดสินสรุปผลเพื่อจำแนกกลุม หรือใหทราบการ ดี – เลว มาก – นอย เกง – ไมเกง แตตองการตีคาใหเห็นขอมูลยอนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะไดนำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เปนตนมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมากเพราะใชระเบียบวิธีทางสถิติ

มาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการวิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินกว้างขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็น ปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือ เกณฑ์ตั้งไว้เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำปีว่าผู้เรียนสอบได้หรือสอบตกเป็นการตัดสินหรือสรุปผล การเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้ว คือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา การให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A ,B ,C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบ แล้วนำมาสรุป เป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษา และการให้เป็นเกรดเป็นการ ประเมินผล เป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไปที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไข เวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผลก็จะเรียกว่า Evaluation เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Alkin (1969 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่าหมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

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

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

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

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

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

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

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

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

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลักอันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

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

ทัศนะในการประเมินของ โพรวัส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวัส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

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

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มทุน ในข้อนี้ โพรวัส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวัสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

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

ตามนิยามที่สคริฟเวน มองว่า "การประเมิน" เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน 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 มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

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

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนวิชา

(2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล

(3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

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

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือ การตัดสินคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่ว่ากำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

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

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อการกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

(1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่

(2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

(3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่

(4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อแนะนำเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลซิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

(Stufflebeam, 1971: อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

(1) กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ

(2) จัดเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

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

(2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

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

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

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวัส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเต็ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลซิปของสตัฟเฟิลบีม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

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

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

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

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

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกันดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

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

2.3.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

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

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

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

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

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

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

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

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

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

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

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

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

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกูลบริภัณฑ์, 2552) อธิบายว่า หลักการให้บริการได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับ ความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการ

บริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.5.1 การให้บริการ

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

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

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

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการต่อผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ คือ ปฏิกิริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่งโดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

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

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุดเทศบาลนครตรัง 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 ใช้เวลาที่น้อยที่สุด 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 ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

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

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนใน เขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

2.6.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

สาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และ การกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

(1.) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย วางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนรูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้บริหารปกครองตัวเองอย่างอิสระปราศจากการออกอำนาจสั่งการและบังคับ ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ 5 ประเภท คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ แบ่งออกได้ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

(2.) อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

หน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

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

ปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนวัยเรียนอยู่หลายหน่วยงาน รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเด็กเล็กตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เข้ารับการศึกษาโดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนจากชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

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

(3) การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน

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

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร และการบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เอง

โดยใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 241)

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

(4) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

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

ในแง่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิ

- เข้าชื่อกันเพื่อเสนอ "ข้อบัญญัติ" หรือเพื่อ "ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น" (มาตรา 254) นอกจากนี้ บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญในส่วนของ
- สิทธิที่จะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ จัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การเข้าชื่อเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตลอดทั้งการจัดให้มีระบบสวัสดิการของชุมชน (มาตรา 43)
- ประชาชนย่อมมีสิทธิติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสารการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ เพื่อให้มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานในเรื่องที่ตนสงสัย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังที่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดไว้ว่า ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

(5) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญต้องการขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยการกำหนดไว้ในส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐในมาตรา 76 ให้รัฐต้องปรับระบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการบูรณาการร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ดังนั้น รัฐจำเป็นต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุน "การจัดการศึกษา" ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และ เน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมจริยธรรมความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้

รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งการจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว

2.6.3 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

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

2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

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

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุนมิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีอยู่อย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอ้น)

2.7.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ, 2545) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชีหมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้ว ยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดแจ้งและไม่มีการจ่ายออกไปจริงเป็นตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะไม่มีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงานต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการเช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการ จึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดแจ้งและได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม

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

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

2.7.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ในการคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ 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) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ

การให้บริการของงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.30) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.10)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.60)

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

ธนกฤต สุทธินันทโชติ (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 สูนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4) งานด้านสาธารณสุข

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

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

3.1.1 งานด้านการศึกษา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านสาธารณสุข หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข 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	**งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**	- การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร, ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - รณรงค์ชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ
05	**งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ**	- จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
06	**งานด้านการศึกษา**	- การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา
07	**งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**	- การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟป่า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ
08	**งานด้านรายได้หรือภาษี**	- รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชยกิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย, การขออนุญาตต่าง ๆ)
09	**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**	- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง

รหัส	ด้านงาน	รายละเอียดของด้านงาน
10	**งานด้านสาธารณสุข**	- การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ให้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ
11	**งานด้านอื่น ๆ**	- โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เบื้องต้น

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

หมายเหตุ

A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาตามลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	38	38.00
2) หญิง	62	62.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	6	6.00
3) 31 – 40 ปี	17	17.00
4) 41 – 50 ปี	20	20.00
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	40	40.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	5	5.00
2) ประถมศึกษา	25	25.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	20	20.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	30	30.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	15	15.00
6) ปริญญาตรี	5	5.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	7	7.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	37	37.00
6) เกษตรกร	3	3.00
7) ข้าราชการเกษียณ	1	1.00
8) รับจ้างทั่วไป	22	22.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	25	25.00
รวม	**100**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	10	10.00
3) 6 – 10 ปี	9	9.00
4) 11 – 20 ปี	24	24.00
5) มากกว่า 20 ปี	50	50.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.75	0.502	95.00	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.511	95.20	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.512	95.60	10
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.508**	**95.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.76	0.511	95.40	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.516	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.74	0.514	94.80	9
โดยภาพรวม	**4.75**	**0.514**	**95.00**	**9**

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.77	0.503	95.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.500	95.20	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.75	0.512	95.00	9
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.505**	**95.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.77	0.506	95.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.76	0.510	95.20	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.76	0.505	95.20	10
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.507**	**95.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.76	0.502	95.20	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.78	0.499	95.60	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.74	0.498	94.80	9
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.500**	**95.20**	**10**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.508	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.514	95.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.505	95.20	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.507	95.20	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.76	0.500	95.20	10
รวม	4.76	0.507	95.20	10



แผนภูมิที่ 4-1 : ร้อยละความพึงพอต่อใจต่องานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการจากโรงเรียนภายใต้การดูแลของเทศบาลตำบลหางดงนั้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดการศึกษาในพื้นที่สามารถขยายขอบเขตและกลุ่มเป้าหมาย ไม่เพียงเฉพาะกลุ่มเด็กเท่านั้น แต่ควรให้การศึกษาทุกช่วงวัย เพื่อสร้างโอกาสในการศึกษาและการรู้หนังสือ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเท่าทันกับสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน

4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็น ร้อยละ 57.00 (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	45	45.00
2) หญิง	55	55.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	2	2.00
3) 31 – 40 ปี	12	12.00
4) 41 – 50 ปี	10	10.00
5) 51 – 60 ปี	45	45.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	31	31.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	3.00
2) ประถมศึกษา	49	49.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	19	19.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	15	15.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	4	4.00
6) ปริญญาตรี	9	9.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	1	1.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	5	5.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	32.00
6) เกษตรกร	7	7.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	21	21.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	25	25.00
รวม	**100**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	4	4.00
2) 1 – 5 ปี	4	4.00
3) 6 – 10 ปี	14	14.00
4) 11 – 20 ปี	21	21.00
5) มากกว่า 20 ปี	57	57.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.78	0.503	95.60	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.80	0.512	96.00	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.81	0.506	96.20	10
โดยภาพรวม	**4.80**	**0.507**	**96.00**	**10**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.75	0.511	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.74	0.504	94.80	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.72	0.509	94.40	9
โดยภาพรวม	**4.74**	**0.508**	**94.80**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.76	0.500	95.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.78	0.519	95.60	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.75	0.514	95.00	9
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.511**	**95.20**	**10**

ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.510	96.00	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.77	0.520	95.40	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.512	96.20	10
โดยภาพรวม	**4.79**	**0.514**	**95.80**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.75	0.510	95.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.506	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.73	0.502	94.60	9
โดยภาพรวม	**4.75**	**0.506**	**95.00**	**9**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-6)

ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.507	96.00	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.508	94.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.511	95.20	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.514	95.80	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.75	0.506	95.00	9
รวม	4.77	0.509	95.40	10



แผนภูมิที่ 4-2 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกู้ชีพกู้ภัย ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง และให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เทศบาลตำบลหางดง ควรมีการวางแผนรับมือกับภัยธรรมชาติอย่างสม่ำเสมอ และควรติดตามข่าวสารภัยธรรมชาติพร้อมกระจายข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วกว่าปีที่ผ่านมา

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.00 (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 : 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) 20 – 30 ปี	5	5.00
3) 31 – 40 ปี	10	10.00
4) 41 – 50 ปี	9	9.00
5) 51 – 60 ปี	25	25.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	51	51.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	2.00
2) ประถมศึกษา	44	44.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	26	26.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	14	14.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	9	9.00
6) ปริญญาตรี	4	4.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	2	2.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
6) เกษตรกร	2	2.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) รับจ้างทั่วไป	17	17.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	45	45.00
รวม	**100**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	6	6.00
3) 6 – 10 ปี	8	8.00
4) 11 – 20 ปี	35	35.00
5) มากกว่า 20 ปี	51	51.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความ พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.77	0.506	95.40	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.510	95.40	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.512	95.00	9
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.509**	**95.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.75	0.500	95.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.505	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.74	0.503	94.80	9
โดยภาพรวม	**4.75**	**0.503**	**95.00**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.81	0.511	96.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.500	95.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.76	0.512	95.20	10
โดยภาพรวม	**4.78**	**0.508**	**95.60**	**10**

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.511	95.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.74	0.512	94.80	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.518	96.40	10
โดยภาพรวม	**4.77**	**0.514**	**95.40**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.72	0.496	94.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.510	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.74	0.485	94.80	9
โดยภาพรวม	**4.74**	**0.497**	**94.80**	**9**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.509	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.503	95.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.508	95.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.514	95.40	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.74	0.497	94.80	9
รวม	4.76	0.506	95.20	10



แผนงานที่ 4-3 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. เทศบาลตำบลหางดง มีผลการปฏิบัติงานในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้รับคำชื่นชมจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี
2. การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ สามารถดูแลและบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เทศบาลตำบลหางดง ควรมีตารางการอบรมอาชีพเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ฝึกอาชีพ อันจะเป็นการสร้างรายได้เสริมที่สามารถช่วยเหลือและไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน อีกทั้ง ยังเป็นการสร้างสังคมผู้สูงอายุที่เข้มแข็งและมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีในชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	49	49.00
2) หญิง	51	51.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	3	3.00
3) 31 – 40 ปี	11	11.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	38	38.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	35	35.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	57	57.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	20	20.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	16	16.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	4	4.00
6) ปริญญาตรี	2	2.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ 4-10 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	4	4.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	-	-
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21	21.00
6) เกษตรกร	8	8.00
7) ข้าราชการเกษียณ	8	8.00
8) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
9) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน	38	38.00
รวม	**100**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
2) 1 – 5 ปี	8	8.00
3) 6 – 10 ปี	6	6.00
4) 11 – 20 ปี	30	30.00
5) มากกว่า 20 ปี	55	55.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4-11)

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.77	0.506	95.40	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.510	95.60	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.512	95.60	10
โดยภาพรวม	**4.78**	**0.509**	**95.60**	**10**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.74	0.514	94.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.75	0.536	95.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.74	0.514	94.80	9
โดยภาพรวม	**4.74**	**0.521**	**94.80**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.81	0.500	96.20	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.80	0.495	96.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.79	0.483	95.80	10
โดยภาพรวม	**4.80**	**0.493**	**96.00**	**10**

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.516	95.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.77	0.517	95.40	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.505	96.40	10
โดยภาพรวม	**4.78**	**0.513**	**95.60**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.78	0.513	95.60	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.81	0.500	96.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.80	0.518	96.00	10
โดยภาพรวม	**4.80**	**0.510**	**96.00**	**10**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.509	95.60	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.521	94.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.493	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.513	95.60	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.80	0.510	96.00	10
รวม	4.78	0.509	95.60	10



แผนภูมิที่ 4-4 : ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่น

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข มีความรู้ ความรับผิดชอบ จิตบริการ และอัธยาศัยไมตรีที่ดี
2. เทศบาลตำบลหางดง ให้ความสำคัญด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. หากมีการลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้และบริการด้านสาธารณสุขในชุมชน จะช่วยให้การบริการสาธารณสุขเข้าถึงผู้สูงอายุได้มากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุหลายรายประสบปัญหาในการเดินทางไปรับบริการด้วยตนเอง
2. หากสามารถดำเนินการเก็บขยะได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่หรือชุมชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหางดงจะเป็นสิ่งที่ดีอย่างยิ่ง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหางดง มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณารายละเอียดมีงานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหางดง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านการศึกษา	4.76	0.507	95.20	10
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.509	95.40	10
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.506	95.20	10
4) งานด้านสาธารณสุข	4.78	0.509	95.60	10
รวม	4.77	0.508	95.40	10



แผนภูมิที่ 4-5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้าน

บทที่ 5 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

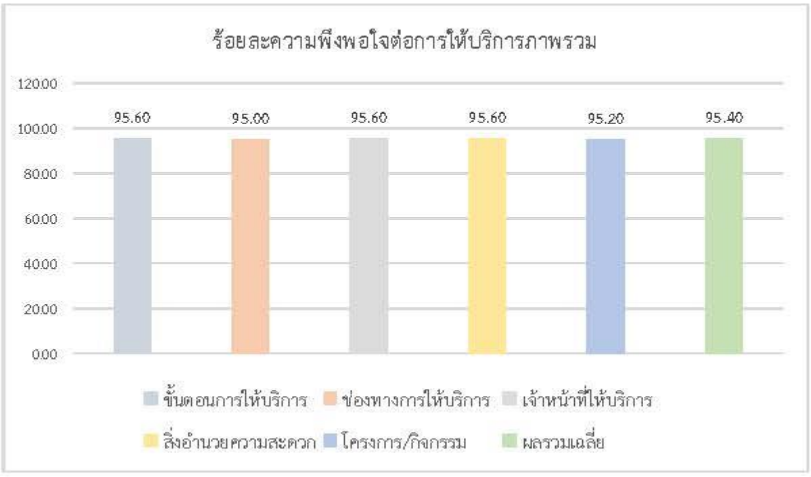
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า งานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)



ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหางดง

การให้บริการ	งานด้านการศึกษา				งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				งานด้านสาธารณสุข				ภาพรวม			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	$\bar{x}$	S.D.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.508	95.20	10	4.80	0.507	96.00	10	4.76	0.509	95.20	10	4.78	0.509	95.60	10	4.78	0.508	95.60	10
2.ช่องทางการให้บริการ	4.75	0.514	95.00	9	4.74	0.508	94.80	9	4.75	0.503	95.00	9	4.74	0.521	94.80	9	4.75	0.512	95.00	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.505	95.20	10	4.76	0.511	95.20	10	4.78	0.508	95.60	10	4.80	0.493	96.00	10	4.78	0.504	95.60	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.507	95.20	10	4.79	0.514	95.80	10	4.77	0.514	95.40	10	4.78	0.513	95.60	10	4.78	0.512	95.60	10
5.โครงการ/กิจกรรม	4.76	0.500	95.20	10	4.75	0.506	95.00	9	4.74	0.497	94.80	9	4.80	0.510	96.00	10	4.76	0.503	95.20	10
รวม	4.76	0.507	95.20	10	4.77	0.509	95.40	10	4.76	0.506	95.20	10	4.78	0.509	95.60	10	4.77	0.508	95.40	10



แผนภูมิที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหางดง

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านการศึกษา

ข้อเด่น

1. ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการจากโรงเรียนภายใต้การดูแลของเทศบาลตำบลหางดงนั้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดการศึกษาในพื้นที่สามารถขยายขอบเขตและกลุ่มเป้าหมาย ไม่เพียงเฉพาะกลุ่มเด็กเท่านั้น แต่ควรให้การศึกษาทุกช่วงวัย เพื่อสร้างโอกาสในการศึกษาและการรู้หนังสือ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเท่าทันกับสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน

5.2.2 การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเด่น

1. การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกู้ชีพกู้ภัย ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง และให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เทศบาลตำบลหางดง ควรมีการวางแผนรับมือกับภัยธรรมชาติอย่างสม่ำเสมอ และควรติดตามข่าวสารภัยธรรมชาติพร้อมกระจายข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วกว่าปีที่ผ่านมา

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อเด่น

1. เทศบาลตำบลหางดง มีผลการปฏิบัติงานในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้รับคำชื่นชมจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี
2. การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ สามารถดูแลและบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เทศบาลตำบลหางดง ควรมีตารางการอบรมอาชีพเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ฝึกอาชีพ อันจะเป็นการสร้างรายได้เสริมที่สามารถช่วยเหลือและไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน อีกทั้ง ยังเป็นการสร้างสังคมผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง และมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีในชุมชน

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อเด่น

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข มีความรู้ ความรับผิดชอบ จิตบริการ และอัธยาศัยไมตรีที่ดี
2. เทศบาลตำบลหางดง ให้ความสำคัญด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. หากมีการลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้และบริการด้านสาธารณสุขในชุมชน จะช่วยให้การบริการสาธารณสุขเข้าถึงผู้สูงอายุได้มากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุหลายรายประสบปัญหาในการเดินทางไปรับบริการด้วยตนเอง
2. หากสามารถดำเนินการเก็บขยะได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่หรือชุมชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหางดงจะเป็นสิ่งที่ดีอย่างยิ่ง

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. การจัดการศึกษาตลอดชีวิต (Life Long Learning) จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มวัยกลางคนและวัยสูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นประชาชนที่เป็นเจ้าของพื้นที่เดิมอย่างแท้จริง เนื่องจากการศึกษาจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการเรียนรู้สิ่งที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปของสังคม อีกทั้ง ยังช่วยลดภัยจากไซเปอร์ที่มีกลุ่มเหล่านี้เป็นเป้าหมายของมิจฉาชีพ

2. การจัดหน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ จะทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐของเทศบาลตำบลหางดงได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความรู้ ความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างประชาชนและผู้บริหาร/บุคลากรของเทศบาลตำบลหางดงด้วยเช่นกัน

UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่













UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่













UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

ประมวลภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม
เทศบาลตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่













งานด้านการศึกษา

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลหางดง ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

<u>คำชี้แจง</u>

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 3) 31 - 40 ปี ☐ 5) 51 - 60 ปี

☐ 2) 20 - 30 ปี ☐ 4) 41 - 50 ปี ☐ 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้ศึกษา ☐ 5) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.

4. สภาพการทำงาน/อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 9) อื่น ๆ .....

☐ 2) รับราชการ ☐ 6) เกษตรกร

☐ 3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 7) ข้าราชการเกษียณ

☐ 4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน ☐ 8) รับจ้างทั่วไป

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล/อบต. จนถึงปัจจุบัน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 3) 6 - 10 ปี ☐ 5) มากกว่า 20 ปี

☐ 2) 1 - 5 ปี ☐ 4) 11 - 20 ปี

☺ **ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ** ☺

งานด้านการศึกษา

<u>ตอนที่ 2</u> 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 (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)					
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/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ					
3) การบริการจัดการสาธารณูปโภค/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ					

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง.....

☐ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เรื่อง..... โดยควรปรับปรุง

( ) 1. ด้านบุคลากร เช่น การให้บริการ การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแบบมืออาชีพ ความสุภาพ จิตบริการ เป็นต้น

( ) 2. ด้านความสะดวกรวดเร็วหรือขั้นตอนการให้บริการ

( ) 3. ด้านงบประมาณ

( ) 4. ด้านช่องทางในการขอรับบริการ

( ) 5. ด้านอื่น ๆ .....

****** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ☺