



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง
อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

หน่วยงานวิจัย
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คำนำ

รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน การวิจัยประเมินความพึงพอใจ ในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลักและมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรเทศบาลตำบลทุ่งช้าง และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ต่อไป

ศุภชัย วิทยุพุทธศาสน์น่าน
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ฉ
บทสรุปผู้บริหาร	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
๑.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ	๘
๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๑๒
๒.๔ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๒๐
๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย	๒๖
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๕๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๕
๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๕๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๕๖
๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๕๗
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๗
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๙
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๐
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	๖๒
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๘๐

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๘๑
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๘๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๘๓
บรรณานุกรม	๘๔
ภาคผนวก	๘๘
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่	๘๙
ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่านแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่านประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖	๙๑
ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน	๙๓
ผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๙๖

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี	๖๐
๔.๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๒
๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๓
๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๔
๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๕
๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๖
๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๗
๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๘
๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙
๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๑
๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๒
๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓
๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๔
๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๕
๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๖
๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗
๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๗๘
๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๗๘
๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านการศึกษา	๗๙
๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๗๙
๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๘๐

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน และงานบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลทุ่งช้างได้กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๔ งาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๖ จำนวน ๓,๒๙๘ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจจำนวน ๓๕๗ คน การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการทั้ง ๔ งาน ได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓. งานด้านการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ เท่ากับ ๙ คะแนน

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๙ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเอง ในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมาตรา ๒๕๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่

และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมาย ให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้^๑

เทศบาลตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลแยกไว้ ๒ ประเภท คือ ประเภทแรก เป็น กิจการที่ต้องทำคือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล ประเภทที่ ๒ เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้ามให้มีสุสาน และฌาปนสถานบำรุงและส่งเสริมการทำการหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เทศพาณิชย์ เทศบาลตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละเทศบาลตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการให้บริการประชาชนและดูแลทุกข์ สุข ของประชาชน

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จึงร่วมกับศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ต้องดำเนินการติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวังไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่ดีขึ้นสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ ที่ดีขององค์กร และยกระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

^๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐, การปกครองท้องถิ่น, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2/ewt_dl_link.php?nid=1038&filename=index [20 เมษายน 2566].

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน
๒. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๓,๒๙๘ คน^๒

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้วิจัยสำรวจเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาดังตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

^๒ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, จำนวนหมู่บ้าน ตำบล และประชากรของ ๑๕ อำเภอในจังหวัดน่าน ปี ๒๕๖๖, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.bora.dopa.go.th/index.php/th/vision> , [14 กุมภาพันธ์ 2566].

๑.๔ นิยามศัพท์ในการวิจัย

๑.๔.๑ เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ประกอบด้วย หมู่บ้านหลายชุมชนในเขตเทศบาลนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีชื่อและเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเองโดยเฉพาะ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๑.๔.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐ และเอกชน

๑.๔.๓ การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดี อย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๔.๔ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความชอบและความประทับใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในงาน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ

๑.๔.๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

๑.๔.๔.๒ ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การจัดให้มี ช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๑.๔.๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

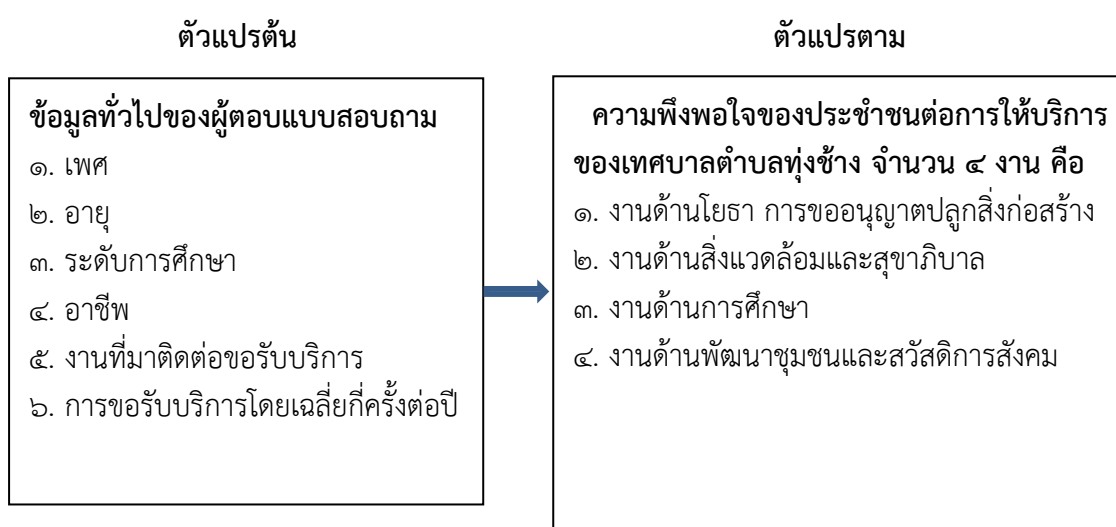
๑.๔.๔.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

๑.๔.๕ การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการ

ที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

๑.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๖ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๒ ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจ ทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๖.๓ ผลการจากการศึกษาทำให้เข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- ๒.๔ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)
- ๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

คมสัน อินทะเสน และคณะ^๓ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ^๔ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะ

^๓ คมสัน อินทะเสน และคณะ,ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น, การค้นคว้าอิสระ ,(มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐),หน้า ๘.

^๔ เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น,การค้นคว้าอิสระ, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย,๒๕๖๐),หน้า ๘.

ทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

รักษ์สุตา สุทธิวิงษ์ และคณะ^๕ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้าน วัตถุและในด้านจิตใจ เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ทฤษฎีกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong ^๖ กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงผลักดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ^๗ ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

^๕ รักษ์สุตา สุทธิวิงษ์ และคณะ , ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น,การค้นคว้าอิสระ,(มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลั. ๒๕๕๙.),หน้า ๗

^๖ Kotler and Armstrong, **Marketing Management:Analysis,planning Implementation and control**,10 th ed NJ:PernticeHall. Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality* (New York : Harper and Row), P. 2002.

^๗ Freud, S.,**Group Psychology and The Analysis of The Ego** Sigmund Freud, New York : Bantam Books, P. 1964.

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์^๘ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๒. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๓. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๔. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๕. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่ อากาศ ที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

^๘ Maslow, Abraham H.1954, **Motivation and Personality**, New York:Harper.OECD. (1991). Administration as service: The public as client. Paris: OECD.Risser, N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. Nursing Research, 24 (1), P.45-51.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์^๙ ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

คมสัน อินทเสน และคณะ^{๑๐} การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการ ส่งมอบบริการและการให้บริการนั้นควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

สุนันทา ทวีผล^{๑๑} กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล^{๑๒} ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

^๙ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ, (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๐).

^{๑๐} คมสัน อินทเสน และคณะ, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น, หน้า ๑๔.

^{๑๑} สุนันทา ทวีผล, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.), การค้นคว้าอิสระวิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓.

^{๑๒} อดุลย์ จาตุรงค์กุล, พฤติกรรมผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๔.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ^{๑๓} ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์^{๑๔} ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และ เป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

๑. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - ๑.๑ เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - ๑.๒ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - ๑.๓ เราจะห้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - ๑.๔ เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
๒. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - ๒.๑ มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - ๒.๒ ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - ๒.๓ คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - ๒.๔ ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - ๒.๕ ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - ๒.๖ มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - ๒.๗ ทำงานเป็นทีม
 - ๒.๘ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - ๒.๙ ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - ๒.๑๐ มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

^{๑๓} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๒), หน้า ๑๘.

^{๑๔} วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ = QUALITY IN SERVICES, (กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๔.

๓. หลักการบริการเป็นเลิศ

- ๓.๑ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๓.๒ เต็มใจบริการ
- ๓.๓ ทำงานฉับไว
- ๓.๔ ปราศร้ยไฟเราะ
- ๓.๕ เหมาะสมโอกาส
- ๓.๖ ไม่ขาดน้ำใจ

๔. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- ๔.๑ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- ๔.๒ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- ๔.๓ ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
- ๔.๔ ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- ๔.๕ หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- ๔.๖ แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
- ๔.๗ หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
- ๔.๘ ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
- ๔.๙ มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
- ๔.๑๐ พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
- ๔.๑๑ หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- ๔.๑๒ แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- ๔.๑๓ ยกย่องผู้มาติดต่อ

๕. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- ๕.๑ ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- ๕.๒ ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- ๕.๓ ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๕.๔ ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- ๕.๕ ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- ๕.๖ ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- ๕.๗ ต้อนรับด้วยความอดทน
- ๕.๘ ต้อนรับด้วยความเพียร
- ๕.๙ ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- ๕.๑๐ ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่ง

ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการ ที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย และนิยาม ดังนี้

สันต์ชัย รัตนขวัญ^{๑๕} ได้อธิบายการบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

เสาวลักษณ์ ตีมัน^{๑๖} อธิบายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยควรคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน

นันท์วัฒน์ บุรมานันท์^{๑๗} ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความว่า การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน

^{๑๕} สันต์ชัย รัตนขวัญ, การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารสถาบันพระปกเกล้า, (ออนไลน์), แหล่งที่มา : <http://wiki.kpi.ac.th/index>, [11 มีนาคม 2562].

^{๑๖} เสาวลักษณ์ ตีมัน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา, วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ๒๕๖๐), หน้า ๒๙.

^{๑๗} นันท์วัฒน์ บุรมานันท์, สัญญาทางปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๕๔), หน้า ๓๖-๓๗.

หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ^{๑๘} การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อำนาจ บวรรัตน์ไมตรี^{๑๙} การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะแล้วก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

๒.๓.๒ หลักการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

Katz Elihu & Brenda Danet^{๒๐} ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

^{๑๘} ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ, การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ๑๖ แห่ง, (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔), หน้า ๓๘.

^{๑๙} อำนาจ บวรรัตน์ไมตรี, การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔), หน้า ๑๔.

^{๒๐} Katz Elihu & Danet Brenda, Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society New York: Basic Books, 1973, p.19.

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓) การวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ฐิติรัตน์ อินตะพินช์^{๒๑} ได้อธิบายถึง การบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

๑) หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

๒) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำซึ่งหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ

๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของประชาชนด้วยซึ่งหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

วรเจตน์ ภาคีรัตน์^{๒๒} ได้อธิบายถึง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของการบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

^{๒๑} ฐิติรัตน์ อินตะพินช์, การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, (การบริการเชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕), หน้า ๑๓-๑๔,

^{๒๒} วรเจตน์ ภาคีรัตน์, หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๖), หน้า ๒๘.

๑) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ

๒) เป็นกิจการที่ให้แก่นักทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

นนทวัฒน์ บรมานันท์^{๒๓} ได้อธิบายถึง หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุป คือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ หรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคา หรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งบเงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

๒) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สัปดาห์ละ ๗ วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการและองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนวยการหรือคอยควบคุมของฝ่ายปกครองหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ

^{๒๓} นนทวัฒน์ บรมานันท์, **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๕๒) , หน้า ๔๓ - ๔๕.

สาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรมหรือกระบวนการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

๒.๓.๓ มาตรฐานให้บริการสาธารณะ

มาตรฐานการบริการมีนักวิชาการได้อธิบายถึงมาตรฐานการบริการที่ดีไว้ ดังนี้
สมิต สัจฉกร^{๒๔} มาตรฐานการบริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
- ๒) มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ให้บริการนั้น ส่วนใหญ่สามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้มีข้อยกเว้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้น จนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
- ๓) เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจน เป็นที่เข้าใจชัดเจน แจ้งทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๔) เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๕) มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็น
- ๖) เปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นจะบรรลุถึงในเวลาที่จะเจาะจงเมื่อใด
- ๗) เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับเพื่อจะได้ไม่ต้องจำและจะได้เป็นเครื่องช่วยเตือนความจำทั้งสองฝ่าย
- ๘) สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุเป็นที่ตกลงกัน ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุจากวิธีการใหม่ๆ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญแต่ไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

จะเห็นได้ว่า ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ "กฎหมายปกครอง" ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

^{๒๔} สมิต สัจฉกร, ศิลปะการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร ,๒๕๕๐), หน้า ๔๒.

- ๑) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
- ๒) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- ๓) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้

เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

- ๔) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
- ๕) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจโดยพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

- ๑) ตัวบริหาร (management)
- ๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
- ๓) ช่องทางในการให้บริการ (channels)
- ๔) ผู้รับบริการ (client groups) ^{๒๕}

กุลธน ธนาพงศธร^{๒๖} กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑) หลักความสอดคล้องกลับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ขาด หายตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

^{๒๕} สุวัฒน์ บุญเรือง, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ,๒๕๔๕), หน้า ๑๖.

^{๒๖} กุลธน ธนาพงศธร, ประโยชน์และบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา วิทยาการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ,๒๕๔๘), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

๕) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ
ง่ายสะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ
หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่า มาตรฐานการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพที่ดีนั้น จะต้องเป็น
มาตรฐานของตัวงานประเภทของงานมิใช่ให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องเรียนรู้งานนั้นให้เป็นที่
เข้าใจตรงกัน และมีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานกำหนด
ระยะเวลาได้ชัดแจ้งว่ามาตรฐานนั้นจะบรรลุถึงในเวลาที่จะเจาะจงเมื่อใด มีการรับฟังความคิดเห็น และ
ความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมการปฏิบัติโดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว
และลดขั้นตอนการปฏิบัติการประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป

๒.๓.๔ การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์^{๒๗} กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การ
บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจ
และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้
จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะ
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วีระศักดิ์ เครือเทพ^{๒๘} กล่าวว่า ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการ
ถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้าง
พื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อ
การเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุข
มูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัด
ระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน
ทรัพยากร สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และอาชีพ การพัฒนาป่า
ชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น ปัญหาในการ
จัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าจากการดำเนินงานด้านการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของ

^{๒๗} รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, "ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น",
เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕, (นนทบุรี:สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๕๗), หน้า ๑๕.

^{๒๘} วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, ๑๕ ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและ
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, ๒๕๕๘), หน้า ๓๙-๔๔.

การจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น ๒ ระดับ คือ

๑. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการรวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อนสายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น^{๒๙} ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง^{๓๐}

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจนต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล และแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกทั้งควรมีการ

^{๒๙} อรทัย ก๊กผล, *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า ๕๑*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๔.

^{๓๐} นราธิป ศรีราม, "แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น", เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๓), หน้า ๖.

ปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ใน การควบคุม ดูแลของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ

๒.๔ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลายซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบ ที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ มีประสิทธิภาพการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพธ์การทำงานยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
๓. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่านั้น
๔. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
๕. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
๖. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
๗. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จุมพล หนิมพานิช ^{๓๑} ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่า เป็นการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึงแนวทางในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมใหม่อีกด้วย

สรุปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หมายถึง การนำวิธีการจัดการแบบเอกชน มาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒.๔.๑ ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในแง่ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรกๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์ ^{๓๒} โดยได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพหรือ ไม่มีความแตกต่าง อย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ
๒. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการ

^{๓๑} จุมพล หนิมพานิช, การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย, หน้า ๒๘.

^{๓๒} ทศพร ศิริสัมพันธ์, ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๑), หน้า ๔๕๐.

ให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

๓. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
๔. ถ่ายโอนอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
๕. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
๖. เน้นการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
๗. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
๘. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)
๙. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น
๑๐. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในสหรัฐอเมริกา การปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐได้รับอิทธิทางความคิดมาจากข้อเสนอแนะของสองนักวิชาการชื่อดัง David Osborn และ Ted Gaebler ดังที่ปรากฏในหนังสือของพวกเขาที่ชื่อ Reinventing Government (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ตีพิมพ์ในปี ๑๙๙๒ กล่าวได้ว่า ในผลงานชิ้นนี้ได้มีการนำเอาหลักการสำคัญหลายข้อของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาปรับใช้กับบริบทสังคมอเมริกา^{๓๓} โดยเนื้อหาที่อยู่ภายในเล่มเสนอให้รัฐบาลสหรัฐดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีลักษณะ ๑๐ ประการต่อไปนี้

๑. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง

^{๓๓} เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ , Reinventing Government (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ,สืบค้นเมื่อ

14 กุมภาพันธ์ 2566, ที่มา : <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538632211>.

๒. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว

๓. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ

๔. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ

๕. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย

๖. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง

๗. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้

๘. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้

๙. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม

๑๐. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด

จุมพล หนีมพานิช^{๓๔} กล่าวว่า จากแรงกดดันของการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และกระแสประชาธิปไตยที่ภาคประชาชนมีความคาดหวังจากภาครัฐมากขึ้น การปฏิรูปราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ได้ทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการพลิกโฉมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้บริการและพัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารราชการแนวใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ “ระบบราชการ” หรือ “ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่” ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการ หรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ ๙ ประการดังนี้

๑. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนประชาชน และชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

๒. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง

๓. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม

๔. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว

๕. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง เป็นมืออาชีพ (Professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

๖. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย

^{๓๔} จุมพล หนีมพานิช, การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒. (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.๒๕๕๐) หน้า ๔๑๔-๔๑๖.

๗. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้คนไทยมีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการเป็นอาชีพ

๘. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

๙. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

๒.๔.๒ องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ประโยชน์ สังกสิน^{๓๕} กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” นั้นไม่ได้เป็นชื่อของแนวคิดที่มีความเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด แต่เป็นคำ เรียกกว้าง ๆ ที่รวมเอาแนวคิดทางการบริหารที่มีความคล้ายคลึงกันมาอยู่ด้วยกัน Hood ซึ่งเป็นผู้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นมาคนแรกในปี ๑๙๙๑ ได้ใช้ชื่อนี้ในความหมายที่กว้างมากในฐานะ “ชุดของแนวคิดทางการบริหาร” ที่คล้ายคลึงกันอย่างกว้าง ๆ ซึ่งครอบคลุมการปฏิรูประบบราชการในประเทศกลุ่มโออีซีดี OECD ตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ ๑๙๗๐ ดังนั้น องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ปรากฏอยู่ในวรรณกรรมทางการบริหารที่เขียนโดยนักวิชาการแต่ละคนแต่ละยุคจึงไม่เป็นเอกภาพ แต่จะมีลักษณะที่ซ้ำซ้อนกันอยู่คือ จะมีส่วนที่เหมือนและแตกต่างกันซึ่งในการศึกษาองค์ประกอบนี้ เราจะได้ทราบว่าหน่วยงานและนักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางการบริหารจัดการภาครัฐเขาได้อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่าอย่างไรบ้าง

Hood^{๓๖} ได้เขียนบทความเรื่อง “การจัดการภาครัฐสำหรับทุกฤดูกาล” และในบทความนี้ที่มีการใช้คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นครั้งแรกซึ่ง Hood ได้ให้องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

๑. การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น จะมีการมอบหมายให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพเข้ามาเป็นผู้ดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจในองค์การที่ชัดเจน และการให้ผู้จัดการมีอิสระในการดำเนินงานอย่างเพียงพอซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบต่องานและผลของงานที่ชัดเจน ไม่ใช่การแผ่กระจายอำนาจไปทั่วจนหาผู้รับผิดชอบที่แท้จริงไม่ได้

๒. การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการนิยามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดของความสำเร็จให้ชัดเจน ซึ่งมักจะกำหนดเป็นเชิงปริมาณ โดยเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ในการที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และการทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั่นเอง

๓. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมุ่งเน้นควบคุมผลที่จะออกมา โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลจะเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน มิได้ถูกกำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลางในระบบราชการอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการ

^{๓๕} ประโยชน์ สังกสิน, การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยและสิงคโปร์.(รัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๗๕.

^{๓๖} Hood, Christopher. A Public Management for All Seasons ?. (Public Administration, 69, 1991), p. 3-19.

ปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือเพื่อให้มีการเน้นที่ผลสำเร็จของการกิจมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของกระบวนการ

๔. การแบ่งแยกหน่วยงาน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการแยกหน่วยงานภาครัฐ โดยการแบ่งแยกหน่วยงานที่ก่อนหน้านี้ มีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวไปสู่รูปแบบของหน่วยงานย่อยที่เป็นบริษัทตามประเภทของการผลิต ซึ่งดำเนินงานในรูปของการกระจายอำนาจงบประมาณ และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในรูปของเครือข่ายในแนวนอนมิใช่ตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งตามแนวการบริหารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือต้องการสร้างหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการในลักษณะที่มีการแบ่งแยกหน่วยผลิตและหน่วยบริการออกจากกัน และเพื่อให้สามารถใช้วิธีการจ้างเหมาหน่วยงานอื่นเข้ามาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานจากภาคเอกชนหรือจากภาครัฐด้วยกันเอง

๕. การมุ่งเน้นการแข่งขัน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะเน้นให้มีการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบของการทำสัญญาและกระบวนการของการประมูลเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ใช้การแข่งขันเพื่อเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ และมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

๖. การใช้รูปแบบการจัดการภาคเอกชน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมุ่งเน้นที่การนำรูปแบบของการจัดการภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการให้บริการภาครัฐที่มีการจัดการแบบกองทัพ ไปสู่รูปแบบของการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการจ้างงาน การให้รางวัลและการใช้เทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ต้องการนำวิธีการหรือเครื่องมือที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลจากภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ

๗. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะให้ความสำคัญกับความมีวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้วิธีการลดต้นทุนและเพิ่มความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือต้องการให้มีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรภาครัฐ และต้องการให้ได้ผลงานที่มากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลงประเทศสมาชิกของ OECD (๑๙๙๑) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานตามแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อปรับปรุงการผลิตและการให้บริการสาธารณะ โดยได้ดำเนินการเป็น ๒ แนวทางคือ

๑. การยกระดับการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น

๒. การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น จากทั้ง ๒ แนวทางนี้จึงทำให้ขยายออกไปเป็นแนวปฏิบัติ ๘ ประการ และถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดของ OECD ดังนี้

๑) การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการปรับปรุงด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยให้มีการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถ มีการพัฒนาศักยภาพที่ต่อเนื่องและมีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

๒) การให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจัดการมากขึ้น

๓) การมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการดำเนินงานมากกว่ากฎระเบียบ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการผ่อนคลายการควบคุมในเชิงการบริหาร และหันไปมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการปฏิบัติงานมากขึ้น

๔) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

๕) มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าและมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการมากขึ้น

๖) การให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะเรียกเก็บค่าบริการบนพื้นฐานของการเข้าใช้ประโยชน์จริง โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการก็ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแต่อย่างใด

๗) การให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากขึ้นโดยสนับสนุนให้มีการแข่งขันและมีระบบที่เปิดให้มีการจ้างเหมาภาคเอกชน เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการสาธารณะมากขึ้น

๘) การลดการผูกขาดในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการลดการผูกขาด และผ่อนคลายกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะและการปกป้องทางการค้าต่าง ๆ เพื่อลดบทบาทของภาครัฐและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการมากขึ้น

๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

๑. สภาพทั่วไป

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลทุ่งช้าง

“เทศบาลตำบลทุ่งช้างน่าอยู่ ประชาชนอยู่ดีมีสุข เศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง อนุรักษ์และสืบสานศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นอย่างยั่งยืน”

คำขวัญเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

“ธรรมชาติน่าอยู่ พระพุทธรูป ๗๐๐ ปี พระธาตุ ๑๒ ราศี จอมสลีเก้ายาวดี สัมผัสทองรสหวาน เล่าขานเงาะกรอบรสดี วิถีชนเผ่าลื้อดั้งเดิม ส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง”

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล/พื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง

ที่ตั้ง ๒๐๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน อยู่ห่างจากตัวเมืองน่านไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ ๙๐ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๔.๓ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลทุ่งช้าง และบางส่วนของตำบลและ ประกอบด้วย ๘ หมู่บ้าน ได้แก่

ตำบลทุ่งช้าง	ประกอบด้วย	บ้านสลิ	หมู่ ๑
		บ้านทุ่งช้าง	หมู่ ๒
		บ้านทุ่งผึ้ง	หมู่ ๕
		บ้านแพะกลาง	หมู่ ๖
ตำบลและ	ประกอบด้วย	บ้านดอนชัย	หมู่ ๓
		บ้านสันกลาง	หมู่ ๕
		บ้านมอญ	หมู่ ๖
		บ้านเพือยลู่	หมู่ ๙

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มสลับเนินสูง พื้นที่ราบจะอยู่บริเวณตอนกลางของเทศบาลและตอนลุ่มน้ำมีแหล่งน้ำสำคัญคือแม่น้ำน่านและยังมีลำน้ำสาขาต่างๆ ได้แก่ ลำน้ำเลียบ ลำน้ำและ ลำห้วยเตย ลำห้วยแฮด เป็นต้น

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบบ ๓ ฤดู มี ๓ ฤดู

ฤดูร้อน มีอากาศร้อนถึงร้อนจัด ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน

ฤดูฝน มีฝนตกชุกจากอิทธิพลมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน

ฤดูหนาว มีอากาศหนาวจัด จากอิทธิพลมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างเดือน

๑.๔ ลักษณะของดิน

สภาพดินมีคุณภาพดีประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือ เกษตรกรรม เทศบาลส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยหมัก ลดการใช้สารเคมี ส่วนการพัฒนาที่ดิน ย่านชุมชนมีการก่อสร้างอาคารพาณิชย์ เป็นย่านการค้าพาณิชย์

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำสำคัญ คือ แม่น้ำน่าน และยังมีลำน้ำสาขาต่างๆ ได้แก่ ลำน้ำและ /ลำน้ำเลียบ ลำห้วยแฮด และลำห้วยเตย ช่วงฤดูฝนมีน้ำป่าไหลหลากเซาะตลิ่งพัง น้ำไหลเข้าท่วมบ้านเรือนราษฎร ฤดูแล้งจะมีปัญหาขาดแคลนน้ำทำการเกษตร ไม่มีพื้นที่สำหรับใช้เป็นแหล่งกักเก็บน้ำ

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลเป็นแหล่งชุมชนตั้งบ้านเรือนของประชาชน ส่วนป่าไม้จะปลูกในพื้นที่สวนสาธารณะของเทศบาลและปลูกในป่าชุมชนของหมู่บ้าน เทศบาลส่งเสริมและสนับสนุน อนุรักษ์ปลูกป่า ปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียวในบริเวณสวนอนุสาวรีย์เฉลิมพระเกียรติบรมราชาภิเษก ทำให้เกิดความร่มรื่น อากาศดี เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของประชาชน

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ ด้านการเมือง

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งช้าง เป็น ๑ เขตเลือกตั้ง จำนวน ๒ ตำบล และ ๘ หมู่บ้าน และแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งช้าง เป็น ๒ เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ประกอบด้วย ตำบลทุ่งช้าง/ตำบลและ จำนวน ๓ หมู่บ้าน

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑. หมู่บ้านทุ่งผึ้ง | หมู่ ๕ ตำบลทุ่งช้าง |
| ๒. หมู่บ้านแพะกลาง | หมู่ ๖ ตำบลทุ่งช้าง |
| ๓. หมู่บ้านเพ็ญลูง | หมู่ ๙ ตำบลและ |

เขตเลือกตั้งที่ ๒ ประกอบด้วย ตำบลทุ่งช้าง/ตำบลและ จำนวน ๕ หมู่บ้าน

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑. หมู่บ้านสลิ | หมู่ ๑ ตำบลทุ่งช้าง |
| ๒. หมู่บ้านทุ่งช้าง | หมู่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง |
| ๓. หมู่บ้านดอนชัย | หมู่ ๓ ตำบลและ |
| ๔. หมู่บ้านสันกลาง | หมู่ ๕ ตำบลและ |
| ๕. หมู่บ้านมอญ | หมู่ ๖ ตำบลและ |

เทศบาลตำบลทุ่งช้างมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งช้าง จำนวน ๑๒ คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖)

ตำบล	หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		
				ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ทุ่งช้าง	๑	สลิ	๒๕๒	๒๕๙	๒๕๖	๕๑๕	๒๑๕	๒๓๓	๔๔๘
	๒	ทุ่งช้าง	๓๖๗	๒๓๙	๒๒๔	๔๖๓	๒๑๒	๑๙๓	๔๐๕
	๕	ทุ่งผึ้ง	๑๕๖	๒๐๔	๒๐๓	๔๐๗	๑๖๗	๑๗๖	๓๔๓
	๖	แพะกลาง	๒๔๓	๔๖๙	๔๓๑	๙๐๐	๓๖๓	๓๕๑	๗๑๔
รวม			๑,๐๒๐	๑,๑๗๒	๑,๑๑๕	๒,๒๘๗	๙๕๗	๙๕๓	๑,๙๑๐
และ	๓	ดอนชัย	๕๘	๘๗	๘๙	๑๗๖	๗๗	๗๕	๑๕๒
	๕	สันกลาง	๑๐๗	๑๑๗	๑๒๘	๒๔๖	๑๐๗	๑๐๗	๒๑๔
	๖	มอญ	๗๖	๙๘	๙๙	๑๙๗	๘๙	๘๘	๑๗๗
	๙	เพ็ญลูง	๑๙๒	๑๘๖	๑๙๗	๓๘๓	๑๗๐	๑๗๕	๓๔๕
รวม			๔๓๓	๔๘๙	๕๑๓	๑,๐๐๒	๔๔๓	๔๕๕	๘๙๘
รวมทั้งสิ้น			๑,๔๕๑	๑,๖๖๐	๑,๖๒๗	๓,๒๘๗	๑,๔๐๐	๑,๓๙๘	๒,๗๙๘

๒.๒ ด้านการปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ทางทิศเหนือของจังหวัดน่าน ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ตามถนนหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๑ สายน่าน – ทุ่งช้าง ระยะทางประมาณ ๙๐ กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ ระยะทางประมาณ ๙๐๐ กิโลเมตร

เขตการปกครอง มีจำนวน ๒ ตำบล คือ ตำบลทุ่งช้าง และตำบลและ จำนวน ๘ หมู่บ้าน

ตำบลทุ่งช้าง ประกอบด้วย ๔ หมู่บ้าน ได้แก่

บ้านสลิ	หมู่ ๑
บ้านทุ่งช้าง	หมู่ ๒
บ้านทุ่งผึ้ง	หมู่ ๕
บ้านแพะกลาง	หมู่ ๖

ตำบลและ ประกอบด้วย ๔ หมู่บ้าน ได้แก่

บ้านดอนชัย	หมู่ ๓
บ้านสันกลาง	หมู่ ๕
บ้านมอญ	หมู่ ๖
บ้านเพือยลุง	หมู่ ๙

๓. ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

๓.๑ จำนวนประชากร^{๓๓๗}

ตำบล	หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนประชากร		
				ชาย	หญิง	รวม
ทุ่งช้าง	๑	สลิ	๒๕๐	๒๕๘	๒๕๔	๕๑๒
	๒	ทุ่งช้าง	๓๖๗	๒๔๑	๒๒๕	๔๖๖
	๕	ทุ่งผึ้ง	๑๕๖	๒๐๗	๒๐๔	๔๑๑
	๖	แพะกลาง	๒๔๓	๔๗๓	๔๓๑	๙๐๔
รวม			๑,๐๑๖	๑,๑๗๙	๑,๑๑๗	๒,๒๙๖

^{๓๓๗} สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, จำนวนหมู่บ้าน ตำบล และ ประชากรของ ๑๕ อำเภอในจังหวัดน่าน ปี ๒๕๖๖, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.bora.dopa.go.th/index.php/th/vision> , [14 กุมภาพันธ์ 2566].

ตำบล	หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนประชากร		
				ชาย	หญิง	รวม
และ	๓	ดอนชัย	๕๖	๘๗	๘๙	๑๗๖
	๕	สันกลาง	๑๐๗	๑๒๐	๑๒๕	๒๔๕
	๖	มอญ	๗๖	๑๐๒	๑๐๐	๒๐๒
	๙	เพ็ญยลุง	๑๙๑	๑๘๕	๑๙๗	๓๘๒
รวม			๔๓๐	๔๙๔	๕๑๑	๑,๐๐๕
รวมทั้งสิ้น			๑,๔๔๖	๑,๖๗๓	๑,๖๒๕	๓,๒๙๘

๓.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน /ประชากร และผู้ปกครองท้องที่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน/พรส.	
		ชาย	หญิง	รวม			
ตำบลทุ่งช้าง							
๑	สลิ	๒๕๘	๒๕๔	๕๑๒	นางภควดี เสี่ยงหวาน กำนันตำบลและ	นายประทีป	อินตะนาม
						นายกฤษณ พงศ์	คำยันต์
						นางคนอง	เรืองดี
๒	ทุ่งช้าง	๒๔๑	๒๒๕	๔๖๖	นายสมคิด ศาลาคาม ผู้ใหญ่บ้าน	นางสุกัญญา	สวนใจ
						นางวินา	ศรีวรรณ
						นายนิรันดร	สมแสง
๕	ทุ่งผึ้ง	๒๐๗	๒๐๔	๔๑๑	นายสวาท ศรีวิชัย ผู้ใหญ่บ้าน	นางเกษร	ชันไชย
						นางอุส่าห์	อินชู่ใจ
						นายประสงค์	โทบุรินทร์
๖	แพะกลาง	๔๗๓	๔๓๑	๙๐๔	นายสุเมศร์ เลิศใหม่ดี ผู้ใหญ่บ้าน	นางปี	เปาป่า
						นางเปรมจิต	อินสองใจ
						นายขวัญชัย	เปาป่า
ตำบลและ							
๓	ดอนชัย	๘๗	๘๙	๑๗๖	นายวิโรจน์ เขียวสมบัติ ผู้ใหญ่บ้าน	นางลำจวน	ต๊ะหล้า
						นายธวัช	เสี่ยงกอง
						นายอาทิตย์	คักดีดี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน/พรส.
๕	สันกลาง	๑๒๐	๑๒๕	๒๔๕	นายคมสัน ครองสกุลดี ผู้ใหญ่บ้าน	นายเสถียร วงศ์วาท
						นางวีรณรงค์ คำพูล
						นางศิริพร ตามล
๖	มอญ	๑๐๒	๑๐๐	๒๐๒	นางอัญชยา ตามัย ผู้ใหญ่บ้าน	นางอัมพร ตามัย
						นายอำนาจ ดวงแก้ว
						นางจันทิมา สมศักดิ์
๙	เพือยลุง	๑๘๕	๑๙๗	๓๘๒	นายทศพล ตาคำ ผู้ใหญ่บ้าน	นางยุวดี คัญใหญ่
						นายประคอง หน่อทอง
						นางเฉลียว ปันนิตามัย

๓.๓ ศาสนา

จำนวนวัด ๘ แห่ง

หมู่บ้าน	วัด	รายชื่อผู้ปกครองวัด	ตำแหน่ง
สันกลาง	วัดสันกลาง	พระครูสุเมธพัฒนเขต	เจ้าอาวาส
เพือยลุง	วัดเพือยลุง	พระครูสุนทรธรรมานันท์	เจ้าอาวาส
ดอนชัย	วัดดอนชัย	พระครูอภิชัยธรรมกิจ	เจ้าอาวาส
แพะกลาง	วัดแพะกลางมังคลาราม	พระครูปลัดสุพล สิริจินโท	เจ้าอาวาส
สลิ	วัดสุขศรี	พระครูสถาพรนันท์วัชร	เจ้าอาวาส
มอญ	วัดดวงคำ	-	-
ทุ่งช้าง	วัดราษฎร์บำรุง	พระครูวิจิตรธรรมโชติ	เจ้าอาวาส (เจ้าคณะอำเภอ ทุ่งช้าง –เฉลิมพระเกียรติ)
ทุ่งผึ้ง	วัดทุ่งผึ้ง	พระครูสุวิธานันทกิจ	เจ้าอาวาส

๓.๔ สถานศึกษา

จำนวนโรงเรียน ๔ แห่ง

ชื่อโรงเรียน	รายชื่อผู้บริหาร	ตำแหน่ง
โรงเรียนทุ่งช้าง	ว่าที่ร้อยโทวิญญู ศรีบุญเรือง	ผู้อำนวยการโรงเรียนทุ่งช้าง
โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งช้าง	นายเอนก กองคำ	ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งช้าง
โรงเรียนชุมชนบ้านเพือยลุง	นายสมศักดิ์ จิตตรง	ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านเพือยลุง
โรงเรียนบ้านแพะกลาง	นายกิตติพงษ์ พันธุ์ลี	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแพะกลาง

๓.๕ การสาธารณสุข

ชื่อโรงพยาบาล	รายชื่อผู้บริหาร	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลทุ่งช้าง	นายแพทย์กฤตพงษ์ โรจนวิภาต	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและ	นายชัยเคนธ์ จินะใจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและ

๓.๖ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจชุมชน

ชื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจชุมชน	รายชื่อผู้บริหาร	ตำแหน่ง
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอทุ่งช้าง	นายนิคม สะสม	ผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอทุ่งช้าง
ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอทุ่งช้าง	นายอนุชา วันพูนทอง	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์อำเภอทุ่งช้าง

๓.๗ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน ๑๒ กลุ่ม

๑. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยหมักบ้านทุ่งผึ้ง
๒. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกเงาะบ้านทุ่งผึ้ง
๓. วิสาหกิจชุมชนจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตรผลไม้สดและอบแห้งทุกชนิด
๔. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตร ๑๕๐๔
๕. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปอาหารบ้านทุ่งช้าง หมู่ ๒
๖. วิสาหกิจชุมชนเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านอำเภอทุ่งช้าง
๗. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกผักอินทรีย์บ้านแพะกลาง
๘. วิสาหกิจชุมชนแปรรูปไม้ทำเฟอร์นิเจอร์ ๒๕๑๔
๙. วิสาหกิจชุมชนปลูกข้าวต้นเดียวและพืชผักสมุนไพรอินทรีย์
๑๐. วิสาหกิจชุมชนอินทรีย์หอมฮัก – ทุ่งช้าง
๑๑. วิสาหกิจชุมชนข้าวอินทรีย์บ้านทุ่งผึ้ง
๑๒. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมอาชีพตามแนวทฤษฎีใหม่ตำบลและ อ.ทุ่งช้าง จ.น่าน

๓.๘ กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ จำนวน ๗ กลุ่ม

๑. กลุ่มปุ๋ยหมัก (บ้านทุ่งผึ้ง)
๒. กลุ่มอาชีพทำดอกไม้จันทน์ (บ้านเพื่อยลู่)
๓. กลุ่มปุ๋ยหมัก/ปุ๋ยชีวภาพ (บ้านทุ่งช้าง)
๔. กลุ่มจักสานบ้านทุ่งผึ้ง

๕. กลุ่มผลิตโคมัลลันนาบ้านสันกลาง
๖. กลุ่มแปรรูปอาหารบ้านทุ่งช้าง
๗. กลุ่มสตรีอนุรักษ์ผ้าขนาน

๓.๙ กลุ่มพัฒนาสตรีระดับตำบล

ตำบลทุ่งช้าง

๑. นางภาพิมล ศรีวรรณ ประธาน
๒. นางสาวิกานต์ อินต๊ะนาม รองประธาน
๓. นางศรีสุภา สมแสง เหมัญญิก

ตำบลและ

๑. นางเฉลียว ปันนิตามัย ประธาน
๒. นางปราณี หนองทอง รองประธาน
๓. นางมยุรี รังสี เหมัญญิก

๓.๑๐ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำตำบล

๑. นางลำดวน วัจวลสินธุ์ ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลทุ่งช้าง
๒. นางลัดดา อุทธิยา ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลและ

๓.๑๑ การสื่อสาร หอกระจายข่าว

ตำบลทุ่งช้าง

- | | |
|--------------|--------|
| บ้านสลิ | หมู่ ๑ |
| บ้านทุ่งช้าง | หมู่ ๒ |
| บ้านทุ่งผึ้ง | หมู่ ๕ |
| บ้านแพะกลาง | หมู่ ๖ |

ตำบลและ

- | | |
|-------------|--------|
| บ้านดอนชัย | หมู่ ๓ |
| บ้านสันกลาง | หมู่ ๕ |
| บ้านมอญ | หมู่ ๖ |
| บ้านเพ็ญลุง | หมู่ ๙ |

หมายเหตุ ** ใช้การได้ดีทุกหมู่บ้าน**

๓.๑๒ ชมรมผู้สูงอายุตำบลทุ่งช้าง

- นายประเสริฐ คำแฮ ประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลทุ่งช้าง

๓.๑๓ ชมรมผู้สูงอายุตำบลและ

- นายสนั่น คัญใหญ่ ประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลและ

๓.๑๔ ชมรมผู้สูงอายุอำเภอทุ่งช้าง

- นายสมพร อ่อนสุวรรณ ประธานชมรมผู้สูงอายุอำเภอทุ่งช้าง

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)

๔.๑ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกตามอายุ ประจำปี ๒๕๖๖ (ข้อมูล จปฐ.)							
ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
เด็ก (๐ ปี - ๑๔ ปี)	๑๙๘	๑๗๗	๓๗๕	น้อยกว่า ๑ ปีเต็ม	๑๐	๑๑	๒๑
วัยแรงงาน (๑๕ ปี - ๕๙ ปี)	๑,๐๑๘	๙๘๙	๒,๐๐๗	๑ - ๕ ปี	๕๗	๔๗	๑๐๔
ผู้สูงอายุ (มากกว่า ๖๐ ปีเต็ม)	๔๕๔	๔๖๒	๙๑๖	๖ - ๑๐ ปี	๖๗	๖๖	๑๓๓
				๑๑ - ๑๕ ปี	๘๓	๖๒	๑๔๕
				๑๖ - ๒๐ ปี		๖๓	๑๔๗
				๒๑ - ๒๕ ปี	๙๔	๘๓	๑๗๗
				๒๖ - ๔๐ ปี	๓๔๔	๓๒๒	๖๖๖
				๔๑ - ๖๐ ปี	๕๑๓	๕๔๓	๑,๐๕๖
				มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔๑๘	๔๓๑	๘๔๙
รวม	๑,๖๗๐	๑,๖๒๗	๓,๒๙๗	รวม	๑,๖๗๐	๑,๖๒๗	๓,๒๙๗

๔.๒ การประกอบอาชีพของประชากร

จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทอาชีพ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ข้อมูล จปฐ.)			รวม
ประเภทอาชีพ	เพศชาย	เพศหญิง	
กำลังศึกษา	๒๒๖	๒๐๕	๔๓๑
ไม่มีอาชีพ	๑๑๔	๑๕๐	๒๖๔
เกษตร-ทำนา	๑๖๓	๑๔๔	๓๐๗
เกษตร-ทำไร่	๑๑๗	๑๐๕	๒๒๒
เกษตร-ทำสวน	๑๖๘	๑๕๐	๓๑๘
เกษตร-ประมง	๐	๐	๐
เกษตร-ปศุสัตว์	๓	๔	๗
พนักงาน-รับราชการ	๘๘	๘๓	๑๗๑
พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ	๔	๗	๑๑
พนักงานบริษัท	๒๓	๒๒	๔๕
รับจ้างทั่วไป	๒๘๒	๒๑๒	๔๙๔
ค้าขาย	๔๙	๑๒๗	๑๗๖
ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๓๒	๖๓
อาชีพอื่นๆ	๕๕	๖๒	๑๑๗
รวม	๑,๓๒๓	๑,๓๐๓	๒,๖๒๖

๔.๓ การประกอบอาชีพของประชาชนเรียงลำดับดังนี้

๑. รับจ้างทั่วไป
๒. กำลังศึกษา
๓. เกษตร – ทำสวน
๔. เกษตร-ทำนา
๕. ไม่มีอาชีพ
๖. เกษตร-ทำไร่
๗. ค้าขาย
๘. พนักงาน-รับราชการ
๙. อาชีพอื่นๆ
๑๐. ธุรกิจส่วนตัว
๑๑. พนักงานบริษัท
๑๒. พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ
๑๓. เกษตร-ปศุสัตว์
๑๔. เกษตร-ประมง

๕. ด้านสภาพทางสังคม

๕.๑ การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า

๑. เด็กอายุ ๒- ๕ ปี ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน ร้อยละ ๑๐๐
๒. เด็กอายุ ๖ -๑๔ ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๙ ปี ร้อยละ ๑๐๐
๓. เด็กจบมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ได้เรียนต่อมัธยมศึกษาปีที่ ๔ หรือเทียบเท่า ร้อยละ ๙๙
๔. คนอายุ ๑๕ – ๖๐ ปี อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ ร้อยละ ๑๐๐

๕.๑.๑ ข้อมูลสถานศึกษา

สถานศึกษา	สังกัด	
	สพฐ./สพม.	เทศบาล
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ๑ (บ้านแพะกลาง)		
จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก	-	๒ คน
จำนวนผู้ดูแลเด็ก	-	๒ คน
จำนวนนักเรียน	-	๒๑ คน
๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ๒ (บ้านเพ็ญยล)		
จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก	-	๑ คน
จำนวนผู้ดูแลเด็ก	-	๕ คน
จำนวนนักเรียน	-	๖๐ คน

สถานศึกษา	สังกัด	
	สพฐ./สพม.	เทศบาล
๓. โรงเรียนสังกัด สพม. ในเขตพื้นที่เทศบาล		
๓.๑ โรงเรียนทุ่งช้าง	๑ แห่ง	-
โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในเขตพื้นที่เทศบาล		
๓.๒ โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งช้าง	๑ แห่ง	-
๓.๓ โรงเรียนชุมชนบ้านเพือยลุง	๑ แห่ง	-
๓.๔ โรงเรียนบ้านแพะกลาง	๑ แห่ง	-

๕.๒ ด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนมากมีสุขภาพดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงโรคที่เกิดแก่ประชาชนในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน โรคเบาหวาน โรคไขมัน โรคหัวใจ โรคไข้เลือดออก โรคมือ-เท้าปากในเด็ก การแก้ปัญหาคือ เทศบาล หน่วยงานสาธารณสุข และโรงพยาบาล จัดกิจกรรมร่วมกันในการรณรงค์ ป้องกัน เฝ้าระวังและคัดกรองโรค โดยประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริโภค พฤติกรรมสุขภาพการออกกำลังกาย และการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ บุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง เป็นต้น

มีการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง (กปท.) มีการจัดระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care :LTC) และการจัดทีมนักบริหารอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น (อสบ.) เพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข

๕.๒.๑ ข้อมูลหน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลทุ่งช้าง ขนาด ๓๐ เตียง จำนวน ๑ แห่ง
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งช้าง จำนวน ๑ แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและ จำนวน ๑ แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน ๔ แห่ง

๕.๓ ด้านอาชญากรรม

หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างมีมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังเหตุโดยมีผู้นำชุมชน อปพร. หมู่บ้าน ใช้กฎหมายหมู่บ้านที่ถือปฏิบัติร่วมกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจภูธรทุ่งช้างมีการออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอทั้งในชุมชนและสวนสาธารณะของเทศบาล รวมทั้งตั้งจุดตรวจจุดสกัดในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งช้างได้ดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) บริเวณจุดเสี่ยงและที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องปรามและเฝ้าระวังดูแลทำให้ประชาชนมีความมั่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น

๕.๔ ด้านยาเสพติด

ในชุมชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง พบว่าปัญหาผู้ติดยาเสพติดมีน้อยมาก และไม่พบว่ามีผู้ค้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความร่วมมือกับผู้นำท้องที่/ผู้นำท้องถิ่น ประชาชน อำเภอและเทศบาลช่วยกันสอดส่องดูแล รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมให้ความรู้เตือนภัยและโทษของยาเสพติด ให้กับเด็กและเยาวชน เด็กนักเรียนในสถานศึกษา ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง รวมทั้งการกำหนดมาตรการกฎหมายของหมู่บ้านในการต่อต้านยาเสพติดอย่างเข้มงวด

๕.๕ ด้านการสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลทุ่งช้างได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนดังนี้

๑. จัดทำโครงการปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติมบ้านให้แก่ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
๒. โครงการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาค่าครองชีพและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนและให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย อุทกภัย วาตภัยต่าง ๆ ตามระเบียบกำหนด
๓. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์ ตามกำหนดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมรับลงทะเบียนผู้สูงอายุประจำปี
๔. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๕. อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านการรับบริการทำบัตรผู้พิการ ระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งช้างและหน่วยงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดน่าน
๖. มอบเครื่องอุปโภค บริโภค เพื่อการยังชีพและเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงถึงบ้าน ให้คำแนะนำผู้ดูแลผู้ป่วยและผู้พิการ ผู้สูงอายุที่ถูกต้อง โดยประสานบูรณาการกับ อสม./เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลทุ่งช้าง/สาธารณสุขอำเภอทุ่งช้าง/กิ่งกาชาดอำเภอทุ่งช้าง/สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดน่าน
๗. ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ที่ให้การช่วยเหลือและคำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้อย่างเสมอภาคและทั่วถึง
๘. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน ลดความขัดแย้งข้อพิพาทคดีความ เสริมสร้างความสามัคคีช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน
๙. ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ให้ความช่วยเหลือและปรึกษาการช่วยเหลือประชาชน

๖. ด้านระบบบริการพื้นฐาน

๖.๑ การคมนาคม เส้นทางคมนาคมในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง และพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

๑) ทางหลวงแผ่นดิน

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๑ (สายน่าน - ทุ่งช้าง)

๒) สะพาน จำนวน ๕ แห่ง

๓) ถนน

สภาพถนน	- ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต	ระยะทาง	๘,๕๒๖	เมตร
	- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	ระยะทาง	๖,๕๕๙	เมตร
	- ถนนลูกรัง	ระยะทาง	๑,๙๔๐	เมตร

๖.๒ การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างมีการคมนาคมที่สะดวกโดยมีสายประจำทางให้บริการประชาชนดังนี้

๑. สายทุ่งช้าง – กรุงเทพฯ
๒. สายทุ่งช้าง – เชียงใหม่
๓. สายทุ่งช้าง – พิชญ์โลก
๔. รถตู้โดยสาร สายทุ่งช้าง – แพร่

เทศบาลตำบลทุ่งช้างมีการเตรียมแผน/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่จะจัดหาสถานที่สำหรับโครงการก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น รองรับการพัฒนาของเศรษฐกิจการค้าการลงทุน การคมนาคมขนส่งสินค้าไปยังจุดผ่านแดนถาวรบ้านห้วยโก๋น เป็นจุดผ่านแดนระหว่างประเทศไทยกับ สปป.ลาวเชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มอาเซียน เช่น เวียดนาม , จีน

(๑) ข้อมูลถนนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

มีระยะทางรวมทั้งหมด ๑๗,๐๒๕ เมตร แยกเป็นแต่ละหมู่บ้านดังนี้

๑.๑ บ้านดอนชัย หมู่ที่ ๓ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๕๖๕ เมตร

ซอยที่	๑	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๐	เมตร
ซอยที่	๒	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๗๐	เมตร
ซอยที่	๓	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๗๕	เมตร
ซอยที่	๔	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๕	เมตร
ซอยที่	๕	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๗๐	เมตร

๑.๒ บ้านสันกลาง หมู่ที่ ๕ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๓๖๕ เมตร

ซอยที่	๑	ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๗๕	เมตร
ซอยที่	๒	ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๘๗	เมตร
ซอยที่	๓	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๘๓	เมตร
ซอยที่	๔	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๐๕	เมตร
ซอยที่	๕	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๖๕	เมตร
ซอยที่	๖	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๓๕๐	เมตร

๑.๓ บ้านมอญ หมู่ที่ ๖ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๕๐๒ เมตร

ซอยที่ ๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๕ เมตร	ยาว ๑,๑๖๐ เมตร
ซอยที่ ๒	ถนน คสล.	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๐๒ เมตร
ซอยที่ ๓	ถนน คสล.	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๑๕ เมตร
ซอยที่ ๔	ถนน คสล.	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๒๕ เมตร

๑.๔ บ้านเพื่อยลุง หมู่ที่ ๙ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๑๙๐ เมตร

ซอยที่ ๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๔๙๒ เมตร
ซอยที่ ๒	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๘๕ เมตร
ซอยที่ ๓	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๙๔ เมตร
ซอยที่ ๔	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๑๙ เมตร
ซอยที่ ๕	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๓๐๐ เมตร

๑.๕ บ้านสลิ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๓,๕๔๙ เมตร

ซอยที่ ๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๙๙๕ เมตร
ซอยที่ ๒	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๗ เมตร
ซอยที่ ๓	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๔ เมตร
ซอยที่ ๔	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๘๓ เมตร
ซอยที่ ๕	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๒๔ เมตร
ซอยที่ ๖	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๒๗ เมตร
ซอยที่ ๗	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๖ เมตร
ซอยที่ ๘	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๘๐ เมตร
ซอยที่ ๙	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๖๖ เมตร
ซอยที่ ๑๐	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๒๑ เมตร
ซอยที่ ๑๑	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๓๕ เมตร
ซอยที่ ๑๒	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๗๐ เมตร
ซอยที่ ๑๓	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๐๐ เมตร
ซอยที่ ๑๔	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๑๑๕ เมตร
ซอยที่ ๑๕	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๗๓ เมตร
ซอยที่ ๑๖	ถนน คสล.	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๑๗๐ เมตร
	ถนน ลูกรัง	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๔๖๐ เมตร
ซอยที่ ๑๗	ถนน คสล.	กว้าง ๓ เมตร	ยาว ๓๓ เมตร
ซอยที่ ๑๘	ถนน คสล.	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๕๘๐ เมตร
	ถนน ลูกรัง	กว้าง ๔ เมตร	ยาว ๓๗๐ เมตร

๑.๖ บ้านทุ่งช้าง หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๒,๖๑๘ เมตร

ซอยที่	๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๖๑๕	เมตร
ซอยที่	๒	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๓๕๙	เมตร
ซอยที่	๓	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๔๓	เมตร
ซอยที่	๔	ถนนลูกรัง	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๐๐	เมตร
ซอยที่	๕	ถนนลูกรัง	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๗๙๐	เมตร
ซอยที่	๖	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๐๓	เมตร
ซอยที่	๗	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๖๐	เมตร
ซอยที่	๘	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๗๒	เมตร
ซอยที่	๙	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๖๕	เมตร
ซอยที่	๑๐	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๐๕	เมตร
ซอยที่	๑๑	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๕๐	เมตร
ซอยที่	๑๒	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๑๕๖	เมตร

๑.๗ บ้านทุ่งผึ้ง หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๒,๖๘๕ เมตร

ซอยที่	๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑,๔๙๐	เมตร
ซอยที่	๒	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๒๐	เมตร
ซอยที่	๓	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๑๕	เมตร
ซอยที่	๔	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๑๐	เมตร
ซอยที่	๕	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๐๐	เมตร
ซอยที่	๖	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๖๕๐	เมตร

๑.๘ บ้านแพะกลาง หมู่ที่ ๖ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๓,๕๕๑ เมตร

ซอยที่	๑	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๕๘๐	เมตร
ซอยที่	๒	ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๘๐๐	เมตร
ซอยที่	๓	ถนน คสล.	กว้าง	๓	เมตร	ยาว	๒๔๕	เมตร
ซอยที่	๔	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๗๕	เมตร
ซอยที่	๕	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๖๑	เมตร
ซอยที่	๖	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๓๕	เมตร
ซอยที่	๗	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๐๔	เมตร
ซอยที่	๘	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๓๙	เมตร
ซอยที่	๙	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๘๐	เมตร
		ถนน ลูกรัง	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๒๒๐	เมตร
ซอยที่	๑๐	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๖๓	เมตร
ซอยที่	๑๑	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๐๔	เมตร
ซอยที่	๑๒	ถนน คสล.	กว้าง	๔	เมตร	ยาว	๑๗๐	เมตร

(๒) ข้อมูลถนนทางหลวงในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

มีระยะทางรวมทั้งหมด ๘,๙๘๙ เมตร แยกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

๒.๑ บ้านสันกลาง หมู่ที่ ๕ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๔๖๒ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๒๗๕ เมตร

ซอยที่ ๒ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๘๗ เมตร

๒.๒ บ้านมอญ หมู่ที่ ๖ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๑๖๐ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๕ เมตร ยาว ๑,๑๖๐ เมตร

๒.๓ บ้านเพ็ญสูง หมู่ที่ ๙ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๑๙๐ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๔๙๒ เมตร

ซอยที่ ๒ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๘๕ เมตร

ซอยที่ ๓ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๙๔ เมตร

ซอยที่ ๔ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๑๙ เมตร

ซอยที่ ๕ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๓๐๐ เมตร

๒.๔ บ้านสลิ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๙๙๕ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๙๙๕ เมตร

๒.๕ บ้านทุ่งช้าง หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๑๑๗ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๖๑๕ เมตร

ซอยที่ ๒ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๓๕๙ เมตร

ซอยที่ ๓ ถนน คสล. กว้าง ๓ เมตร ยาว ๑๔๓ เมตร

๒.๖ บ้านทุ่งผึ้ง หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๒,๖๘๕ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑,๔๙๐ เมตร

ซอยที่ ๒ ถนน คสล. กว้าง ๔ เมตร ยาว ๒๒๐ เมตร

ซอยที่ ๓ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๑๕ เมตร

ซอยที่ ๔ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๑๐ เมตร

ซอยที่ ๕ ถนน คสล. กว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๐๐ เมตร

ซอยที่ ๖ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๖๕๐ เมตร

๒.๗ บ้านแพะกลาง หมู่ที่ ๖ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง รวมระยะทาง ๑,๓๘๐ เมตร

ซอยที่ ๑ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๕๘๐ เมตร

ซอยที่ ๒ ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต กว้าง ๔ เมตร ยาว ๘๐๐ เมตร

๖.๓ การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ การขยายเขตไฟฟ้า ส่งสว่างทางหรือที่สาธารณะสามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างได้ทั้งหมดเพื่อให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง อำนวยความสะดวกปลอดภัยแก่ประชาชน

๖.๔ การประปา

กิจการประปาเป็นเทศบาลนิจของเทศบาลตำบลทุ่งช้างที่ดำเนินการเองโดยระบบประปามีกำลังการผลิต ๗๕๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน มีน้ำใช้ตลอดปีจากแหล่งน้ำดิบธรรมชาติแม่น้ำน่านและลำน้ำ และ จำนวนผู้ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๕๙๖ ราย บริการได้ครอบคลุมทุกครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างโดยมีการพัฒนาปรับปรุง ซ่อมแซม เปลี่ยนท่อส่งน้ำประปาทั้งระบบ ทำให้การผลิตน้ำประปามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่งผลให้ประชาชนได้มีน้ำอุปโภคบริโภคที่สะอาดได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง แต่มีบางครัวเรือนใช้ทั้งน้ำประปาของเทศบาลและน้ำประปาภูเขา / น้ำบ่อบาดาล / บ่อน้ำตื้น ในปัจจุบันได้มีการขยายเขตการให้บริการน้ำประปาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียงด้วย

๖.๕ โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างมีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมพื้นที่ ๘ หมู่บ้าน และหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน

๖.๖ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

๑. ทำการไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง

๒. บริษัทขนส่งเอกชน จำนวน ๔ แห่ง

- บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (J&T Express)
- บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด (FLASH EXPRESS)
- บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

๓. การคมนาคมขนส่งวัสดุอื่น ๆ ของบริษัทเอกชน เช่น น้ำมัน สินค้าเกษตร วัสดุก่อสร้าง และอื่น ๆ ผ่านเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างไปยังประเทศ สปป.ลาว และต่างจังหวัด

๔. รถยนต์โดยสารประจำทาง สายทุ่งช้าง-เชียงใหม่/ สายทุ่งช้าง-กรุงเทพฯ/สายทุ่งช้าง - พิชญ์โลก/รถตู้สายทุ่งช้าง-แพร่ โดยให้บริการขนส่งพัสดุด้วย

๗. ด้านระบบเศรษฐกิจ

๗.๑ การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างร้อยละ ๗๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยมีผลผลิตทางการเกษตรกรรมที่สำคัญได้แก่

ปลูกพืชไร่ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วลิสง ฝ้าย ยางพารา กระเทียม มะนาว

ปลูกผลไม้ ได้แก่ เงาะ ส้ม ลำไย ลองกอง กัลย มะละกอ ลิ้นจี่ มะไฟ ทุเรียน มะม่วงหิมพานต์ แก้วมังกร

ปลูกผัก ได้แก่ ถั่วฝักยาว ชิง มะเขือ พริก ผักพื้นบ้านต่าง ๆ ผักกาด เพาะเห็ดต่าง ๆ หลายชนิด

๗.๒ การประมง

ในเขตเทศบาลในชุมชนมีการขุดสระเลี้ยงปลานิล ปลาตุ๊กไว้รับประทานในครัวเรือน ถ้ามีมากก็นำไปขายในตลาด และหาปลาและสัตว์น้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติตามวิถีพอเพียง

๗.๓ การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือนเป็นอาชีพเสริมเพื่อจำหน่ายในชุมชน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น เลี้ยงไก่ไข่ เป็ด โค สุกร กระบือ ส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์ไว้บริโภคในครัวเรือน

๗.๔ การบริการ

สถานบริการที่พัก / รีสอร์ท	จำนวน	๕	แห่ง
บ้านเช่า	จำนวน	๕๐	แห่ง
ร้านเสริมสวย	จำนวน	๘	แห่ง
อู่ซ่อมรถ	จำนวน	๑๐	แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน	๗	แห่ง
สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	๒	แห่ง

๗.๕ การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โบราณวัตถุ โบราณสถานและสวนสาธารณะ

๑. นมัสการพระพุทธรูปมงคลสัมฤทธิ์ ๗๐๐ ปี (วัดทุ่งผิง)
๒. นมัสการพระบรมสารีริกธาตุ และพระบรมธาตุมงคลวิสุทธิผล (วัดราษฎร์บำรุง)
๓. นมัสการพระธาตุจอมสลีเก่าดวงดี (บ้านสลี)
๔. นมัสการพระธาตุสิบสองราศีโพธิ์ฤกษ์งามหาพุทธเจดีย์ (วัดเพ็ญอุ้ง)
๕. งานประจำปี “ส้มสีทองและของดีอำเภอยางชุมน้อย”
๖. งานอนุรักษ์สืบสานประเพณีชนเผ่าของหมู่บ้าน (บ้านแพะกลาง)
๗. สวนอนุไรรักเฉลิมพระเกียรติบรมราชาภิเษก

๗.๖ อุตสาหกรรม

๑. จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีข้าวขนาดเล็ก) จำนวน ๔ แห่ง
๒. จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีข้าวโพด) จำนวน ๑ แห่ง

๗.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

๑. ธนาคารออมสิน สาขาทุ่งช้าง	๑	แห่ง
๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทุ่งช้าง	๑	แห่ง
๓. สหกรณ์การเกษตรทุ่งช้างจำกัด	๑	แห่ง
๔. ตลาดสดเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๑	แห่ง
๕. โรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๑	แห่ง
๖. ร้านสะดวกซื้อ	๓	แห่ง
๗. ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	๗๐	แห่ง
๘. ตลาดนัด (วันเสาร์)	๑	แห่ง
๙. กองทุนหมู่บ้าน	๘	หมู่บ้าน

๑๐. กิจการประปาเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๑	แห่ง
๑๑. บริษัทสินเชื่อบุคคลเอกชน	๘	แห่ง
๑๒. ร้านอาหาร	๒๕	แห่ง
กลุ่มอาชีพ		
๑. กลุ่มปุ๋ยหมัก กลุ่มเกษตรอินทรีย์	๓	กลุ่ม
๒. กลุ่มแปรรูปอาหาร	๑	กลุ่ม
๓. กลุ่มคัดแยกขยะ	๑	กลุ่ม
๔. กลุ่มจักสานบ้านทุ่งผึ้ง	๑	กลุ่ม

๗.๘ แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่าประชากรที่มีอายุ ๑๕ – ๖๐ ปี อยู่ในภาคแรงงาน มีอาชีพมีรายได้ ร้อยละ ๙๕ ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ – ๕๐ ปี ใช้แรงงานรับจ้างทั่วไปมีบางส่วนไปทำงานต่างจังหวัดและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม พื้นที่ส่วนมากเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตร

๘. ด้านเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๘.๑ แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

แม่น้ำ	๓	แห่ง
ห้วย/ลำธาร	๑๕	แห่ง
สระน้ำ	๒	แห่ง
ฝาย	๖	แห่ง
หนองน้ำ/บึง	๑	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	๓	แห่ง
บ่อบาดาลเพื่อการเกษตร	๔	แห่ง

แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค

การประปาเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	๑	แห่ง
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑๐	แห่ง
บ่อบาดาลสาธารณะ	๖	แห่ง

๘.๒ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ

๑. เงาะ	พื้นที่ประมาณ	๕๘๙.๐๘	ไร่
๒. ยางพารา	พื้นที่ประมาณ	๗๘๕.๗๓	ไร่
๓. ส้ม	พื้นที่ประมาณ	๑๐	ไร่
๔. ลำไย	พื้นที่ประมาณ	๘	ไร่
๕. มะม่วงหิมพานต์	พื้นที่ประมาณ	๘๕๗	ไร่
๖. ข้าวโพด	พื้นที่ประมาณ	๑,๐๘๒.๕๗	ไร่

๘.๓ ข้อมูลด้านการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

๑. บ้านดอนชัย มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๐๓ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๑๐	๕๕๐	๓,๕๐๐	๔,๕๐๐
สวนเงาะ	๖๕	๖๐๐	๑,๕๐๐	๔,๐๐๐
ยางพารา	๒๖	๓๕๐	๕,๐๐๐	๑,๑๐๐

๒. บ้านสันกลาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๒๕ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๘๗	๕๕๓	๔,๐๐๐	๔,๘๐๐
สวนเงาะ	๒๘	๕๕๐	๑,๒๐๐	๓,๕๐๐
ยางพารา	๘๒	๓๕๐	๕,๖๐๐	๑,๒๐๐

๓. บ้านมอญ มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๐๐ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๕๘	๕๕๐	๓,๖๐๐	๔,๕๐๐
สวนเงาะ	๗๐	๕๐๐	๑,๐๐๐	๓,๐๐๐
ยางพารา	๘๓	๓๕๐	๕,๐๐๐	๑,๐๐๐

๔. บ้านเพื่อยลู่ มีพื้นที่ทั้งหมด ๔๕๙ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๑๗๑	๑,๓๕๐	๒,๕๐๐	๑๐,๘๐๐
สวนเงาะ	๑๖๕	๓๗๕	๑,๕๐๐	๗,๕๐๐
ยางพารา	๑๖๓	๓๕๐	๕,๐๐๐	๑,๓๐๐
ส้ม	๑๐	๘๐๐	๕,๐๐๐	๒๔,๐๐๐
ลำไย	๘	๑,๒๕๐	๓,๐๐๐	๑๘,๗๕๐

๕. บ้านสลิ มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๙๔ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๑๙๐.๙๘	๕๔๐	๔,๐๐๐	๔,๘๐๐
สวนเงาะ	๕๕.๘๓	๕๐๐	๑,๐๐๐	๒,๘๐๐
ยางพารา	๓๖๘.๒๓	๒๔๕	๖,๐๐๐	๑๐,๐๐๐
มะม่วงหิมพานต์	๑๓๙	๑๐๐	-	๔,๒๐๐
ข้าวโพด	๖๔.๗๕	-	๓,๐๐๐	๔,๕๐๐

๖. บ้านทุ่งช้าง มีพื้นที่ทั้งหมด ๙๗๕ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย(บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๑๖๕	๖๐๐	๔,๕๐๐	๔,๘๐๐
สวนเงาะ	๔๐.๒๕	๕๐๐	๑,๐๐๐	๒๑,๐๐๐
ยางพารา	๖๓.๕๐	๓๔๕	๖,๐๐๐	๑๐,๐๐๐

๗. บ้านทุ่งผึ้ง มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๗๕ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย(บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๓๕๑.๕๑	๕๙๒	๓,๓๑๖	๔,๗๓๖
สวนเงาะ	๑๖๕	๒๑๗	๑,๐๐๐	๑๘,๐๐๐
มะม่วงหิมพานต์	๒๐๑	๙๕	-	๓,๙๐๐
ข้าวโพด	๑๓๒	๕๓๔	๓,๑๐๐	๔,๕๐๐

๘. บ้านแพะกลาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๕๐ ไร่ ทำการเกษตรดังนี้

ประเภทของการ ทำการเกษตร	จำนวน(ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย(บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
ทำนา	๑๑๖	๒๐๘	๔,๐๐๐	๔,๗๐๐
มะม่วงหิมพานต์	๕๑๗	-	-	๖,๐๐๐
ข้าวโพด	๘๘๕.๘๒	๒๐๐	๓,๑๐๐	๔,๕๐๐

๘.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

๘.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

๑. บ้านดอนชัย มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๐๓ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
แม่น้ำ	๑	๑	-	๑	-
ห้วย/ลำธาร	๒	๒	-	๒	-
สระน้ำ	๑	๑	-	๑	-

๒. บ้านสันกลาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๒๕ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
ห้วย/ลำธาร	๓	๓	-	๓	-
ฝาย	๑	๑	-	๑	-

๓. บ้านมอญ มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๐๐ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
แม่น้ำ	๑	๑	-	๑	-
ห้วย/ลำธาร	๑	๑	-	๑	-

๔. บ้านเพื่อยลู่ มีพื้นที่ทั้งหมด ๔๕๙ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
ห้วย/ลำธาร	๒	๒	-	๒	-
หนองน้ำ/บึง	๑	๑	-	๑	-
อ่างเก็บน้ำ	๑	๑	-	๑	-
ฝาย	๓	๓	-	๓	-

๕. บ้านสลิ มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๙๔ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
ห้วย/ลำธาร	๒	๒	-	๒	-
สระน้ำ	๑	๑	-	๑	-
แม่น้ำ	๑	๑	-	๑	-

๖. บ้านทุ่งช้าง มีพื้นที่ทั้งหมด ๙๗๕ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
ห้วย/ลำธาร	๓	๓	-	๓	-
อ่างเก็บน้ำ	๑	๑	-	๑	-
ฝาย	๑	๑	-	๑	-

๗. บ้านทุ่งผึ่ง มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๗๕ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
ห้วย/ลำธาร	๒	๒	-	๒	-
อ่างเก็บน้ำ	๑	๑	-	๑	-
ฝาย	๑	๑	-	๑	-

๘. บ้านแพะกลาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๕๐ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	จำนวน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
บ่อน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๔	๒	-	๒	-

๘.๕ ข้อมูลด้านน้ำกินน้ำใช้

๑. บ้านดอนชัย มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๓	๓	-	๓	-
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๒. บ้านสันกลาง มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑	๑	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๓. บ้านมอญ มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑	๑	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๔. บ้านเพื่อยลุง มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑	๑	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๕. บ้านสลิ มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๒	๒	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๖. บ้านทุ่งช้าง มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑	๑	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๗. บ้านทุ่งผึ้ง มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๘. บ้านแพะกลาง มีแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	จำนวน	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ	๑	๑	-	๑	-
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑	๑	-	-	๑
ประปาหมู่บ้าน (ของ อปท.)	๑	๑	-	๑	-

๙. ด้านศาสนา/ประเพณี/วัฒนธรรม

๙.๑ การนับถือศาสนา

- มีผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๙
- มีผู้นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ ๑
- มีวัด ๘ แห่ง

๙.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ๑ เดือนมกราคม ของทุกปี
- ประเพณีวันสงกรานต์ ๑๓ เดือนเมษายน ของทุกปี
- ประเพณีวันลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี
- ประเพณีวันเข้าพรรษา/ออกพรรษา เดือนกรกฎาคม/ตุลาคม – พฤศจิกายน
- งานนมัสการพระพุทธรูปมงคลสมฤทธิ ๗๐๐ ปี (บ้านทุ่งผึ่ง)
- งานนมัสการพระบรมสารีริกธาตุ และพระบรมธาตุมงคลวิสุทธิผล (วัดราษฎร์บำรุง)
- งานนมัสการพระธาตุจอมสลีเก่าดวงดี (บ้านสลี)
- งานนมัสการพระธาตุสิบสองราศีโพธิ์พูกษามหาพุทธเจดีย์ (วัดเพือยลูง)
- งานนมัสการพระธาตุภูเพียง วันวิสาขบูชาของทุกปี
- งานประจำปี “ส้มสีทองและของดีอำเภอยางชุมน้อย
- งานอนุรักษ์สืบสานประเพณีชนเผ่าของหมู่บ้าน (บ้านแพะกลาง)

๙.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ประชาชนส่วนใหญ่อนุรักษ์สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสาน ใช้สำหรับครวเรือนและจำหน่าย / วิธีการจับปลาแบบธรรมชาติ
- ภาษาพื้นถิ่น ประชากรส่วนใหญ่ใช้ภาษาพื้นเมือง และประชากรบางส่วน (บ้านแพะกลาง) ใช้ภาษาชนเผ่าลัวะ

๙.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- สินค้าแปรรูปเช่น ก๋วยเตี๋ยว ข้าวแต่น
- ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ (กระดัง) ของใช้ครัวเรือน กะลามะพร้าว ,ชะลอม
- ผลิตภัณฑ์ตะกร้ากระเป๋าสานจากเส้นพลาสติก และไหมพรม
- ผลิตภัณฑ์ภาพวาดวิถีชีวิตท้องถิ่นจังหวัดน่านโดยจิตรกรในท้องถิ่น
- ผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์จากกลุ่มผู้สูงอายุอำเภอยางชุมน้อย

๑๐. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

๑๐.๑ น้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติ น้ำฝน/แม่น้ำน่าน/แม่น้ำและ/ลำน้ำเลียบ/ห้วยแฮด/ห้วยเตย/บ่อบาดาล/ประปาภูเขา และบ่อน้ำตื้น ใช้ในการเกษตร

น้ำสำหรับอุปโภคบริโภคมาจากระบบการผลิตน้ำประปาของเทศบาล แหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำน่าน และแม่น้ำและ

๑๐.๒ ป่าไม้

ในพื้นที่เขตเทศบาล มีป่าไม้ชุมชนของหมู่บ้าน และพื้นที่สีเขียวในสวนสาธารณะของเทศบาล แต่พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยบ้านเรือนของประชาชนในชุมชน

๑๐.๓ ภูเขา

ในพื้นที่มีภูเขาสลับที่ราบลุ่ม

๑๐.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่มีป่าไม้ ภูเขา ดินดี น้ำอุดมสมบูรณ์ ปลุกพืชทำการเกษตรได้ผลผลิตดี อากาศบริสุทธิ์เย็นสบายมีน้ำฝนมากในฤดูฝน แต่ฤดูแล้งจะมีปริมาณน้ำลดลงบ้าง ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ^{๓๘} ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ๑) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานด้านการศึกษา (การบริหารจัดการขยะมูลฝอย) รองลงมาคืองานด้านไฟฟ้า สาธารณะและงานด้านโยธาส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คืองานด้านกฎหมายและ ๒) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหนอย่างไรกับใครเวลาใด ๒) ด้านช่องทางการให้บริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ๒๔ ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่น่าอยู่ น่านำมาใช้บริการและเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน

ดุชนันท์ แก้วอินทร์^{๓๙} การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ๒) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะ

^{๓๘} ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ, (๒๕๖๐) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย” การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึงจังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๔, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

^{๓๙} ดุชนันท์ แก้วอินทร์. (๒๕๖๐). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๔, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

งานที่ให้บริการทั้ง ๔ ด้านดังนี้ ๑) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล ๒) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ๓) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้ ๔) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ ๑) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน ๒) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ ๒๔ ชม. ๓) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ^{๔๐} ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึง ยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็น ภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ^{๔๑} ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ ประเมินทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

อภินันท์ จันตะนี, วลัยุชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธิ จันตะนี^{๔๒} ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน

^{๔๐} วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๑). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)

^{๔๑} ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

^{๔๒} อภินันท์ จันตะนี, วลัยุชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธิ จันตะนี (๒๕๖๒). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๖๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์^{๔๓} ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างไม่ดีพอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยแก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

จตุรินทร์ ขวัญเนตร และคณะ^{๔๔} ได้ศึกษา การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งนนทรีย์ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งนนทรีย์ ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างรื้อถอน อาคาร) งานด้านการศึกษา (การป้องกันและควบคุมโรค) และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และ ๒) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งนนทรีย์ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิด เป็นร้อยละ ๙๓.๔ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ จากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้ ลำดับที่ ๑ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ลำดับที่ ๒ ด้านโยธา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ อยู่ในระดับ “พอใจ มาก” ลำดับที่ ๓ ด้าน

^{๔๓} เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (๒๕๖๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒)

^{๔๔} จตุรินทร์ ขวัญเนตร และคณะ, (๒๕๖๓) “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งนนทรีย์ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตรัง” (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี:จังหวัดตรัง)

สาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๓ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ลำดับที่ ๔ ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายประกอบพร้อมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการให้บริการโดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จังหวัดน่าน จำนวน ๓,๒๔๘ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ซึ่งคณะผู้วิจัยทำการสำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)^{๔๕} ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร

^{๔๕} Taro Yamane, *Statistics: An Introductory Analysis*, 3rd Ed. New York. Harper and Row, Publications, Vroom, H. V. (1967), *Work and Motivation*, 1973, หน้า 125.

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ๐.๐๕

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{3,298}{1 + 3,298 \times (0.05)^2}$$

$$n = 357 \text{ คน}$$

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ ๓,๒๙๘ คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน ๓๕๗ คน

๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ

๑. ตัวแปรต้น คือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

๒. ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๔ ด้าน (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (๓) งานด้านการศึกษา และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดในด้านคุณภาพการให้บริการแบ่งออกได้เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
 คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก
 คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
 คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อย
 คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยและขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้างด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

๓.๕.๑ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ เฉลิมพระเกียรติฯ ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

๓.๕.๒ ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๓.๕.๓ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน

๓.๕.๔ แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่านตอบแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้นเพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

๓.๕.๕ ในกรณีที่ผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

๓.๕.๖ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งและเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถามจากเลขที่ ๑ ถึงเลขที่ ๓๕๗

๓.๕.๗ เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์นำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๑. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสท์^{๔๖} ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

๒. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ไม่เกินร้อยละ ๕๐	๐

⁴⁶ Best, J. W. *Research in education*, New jersey: Prentice-Hall, 1981, P 81.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ โดยสรุปผลการศึกษาของงานวิจัยได้ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการศึกษา

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการโดยเฉลี่ยครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๙๒	๕๓.๗๘
หญิง	๑๖๕	๔๖.๒๒
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๗	๑๓.๑๗
๓๐-๓๙ ปี	๙๒	๒๕.๗๗
๔๐-๔๙ ปี	๘๓	๒๓.๒๕
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๓๕	๓๗.๘๑
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๘	๓๕.๘๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๓	๒๖.๐๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๐	๒๒.๔๑
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๒๕	๗.๐๐
ปริญญาตรี	๑๕	๔.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๔.๔๘
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๒	๑๗.๓๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๗๐	๒๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๑๓๒	๓๗.๒๖
พนักงานบริษัท	๓๕	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๖.๐๐
อื่นๆ	๓๐	๘.๕๗
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๕๙	๑๖.๕๓
งานด้านการบริการจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุ คนพิการ	๖๘	๑๙.๐๕
งานด้านการศึกษา	๗๖	๒๑.๒๙
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๕๔	๔๓.๑๔
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๖.การขอรับบริการโดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๒๐	๖๑.๖๒
๓ - ๕ ครั้งต่อปี	๗๙	๒๒.๑๓
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๕๘	๑๖.๒๕
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงให้เห็นว่าเพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๘ โดยมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปเข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๒ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๕ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๑ งานที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔ และการขอรับบริการโดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี พบว่าน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๒

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ ๔.๒. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔๐	๑๖	๓	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๔	๒๔	๑	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔๑	๑๗	๑	๐	๐	๔.๖๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๓๓	๒๔	๒	๐	๐	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๕	ลดขั้นตอนและระยะเวลาที่การ บริการอย่างเหมาะสม	๓๔	๒๓	๒	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๗	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๓๓	๒๓	๓	๐	๐	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และไปรษณีย์	๔๓	๙	๗	๐	๐	๔.๖๑	๐.๗๐	มากที่สุด
๒	มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔๔	๑๐	๕	๐	๐	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ มีความสะดวก คล่องตัว	๓๙	๑๔	๖	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๔	รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด และโทรศัพท์	๔๒	๙	๘	๐	๐	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๐	๐.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๐ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๑	๑๕	๓	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี และ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๔๑	๑๕	๓	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๔๕	๑๒	๒	๐	๐	๔.๗๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๔๔	๑๒	๓	๐	๐	๔.๖๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๒	๑๔	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๗ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๔๔	๙	๖	๐	๐	๔.๖๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ จุด บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๕	๑๖	๘	๐	๐	๔.๔๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุด บริการมีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๕๑	๓	๕	๐	๐	๔.๗๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้ง บุคคลและทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน	๔๙	๕	๕	๐	๐	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๕	สถานที่ทำงานมีความสว่างที่ เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก	๔๓	๑๓	๓	๐	๐	๔.๖๘	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓๖	๓๒	๐	๐	๐	๔.๕๓	๐.๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๗	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๗	๓๑	๐	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๔๖	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๕	ลดขั้นตอนและระยะเวลาที่การ บริการอย่างเหมาะสม	๓๙	๒๙	๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๓๕	๓๓	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๑	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และไปรษณีย์	๖๓	๔	๑	๐	๐	๔.๙๑	๐.๓๓	มากที่สุด
๒	มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๖๑	๕	๒	๐	๐	๔.๘๗	๐.๔๒	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ มีความสะดวก คล่องตัว	๔๗	๑๙	๒	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด และโทรศัพท์	๖๐	๖	๒	๐	๐	๔.๘๕	๐.๔๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๒ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓

ตารางที่ ๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๒	๒๓	๓	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี และ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๔๑	๒๓	๔	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๕๑	๑๕	๒	๐	๐	๔.๗๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๔๑	๒๔	๓	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๔	๒๓	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๐ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐	๒๖	๒	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๕	๓๒	๑	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๘	๑๙	๑	๐	๐	๔.๖๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งบุคคลและทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน	๕๒	๑๑	๕	๐	๐	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๕	สถานที่ทำงานมีความสว่างที่เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก	๔๔	๒๔	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๒ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการศึกษา

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๔	๑๗	๕	๐	๐	๔.๖๔	๐.๖	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๕	๒๙	๒	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๕๓	๒๐	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๕๑	๒๓	๒	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๕	ลดขั้นตอนและระยะเวลาที่การ บริการอย่างเหมาะสม	๔๑	๒๘	๗	๐	๐	๔.๔๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๔๒	๒๗	๗	๐	๐	๔.๔๖	๐.๖๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๗ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และไปรษณีย์	๔๕	๒๔	๗	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๖	มากที่สุด
๒	มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔๒	๒๖	๘	๐	๐	๔.๔๕	๐.๖๘	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ มีความสะดวก คล่องตัว	๔๗	๒๒	๗	๐	๐	๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด
๔	รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด และโทรศัพท์	๕๗	๑๕	๔	๐	๐	๔.๗๐	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๖	๒๑	๙	๐	๐	๔.๔๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี และ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๕๒	๑๔	๑๐	๐	๐	๔.๕๕	๐.๗๒	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๔๖	๒๓	๗	๐	๐	๔.๕๑	๐.๖๖	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน – หลัง	๕๖	๑๓	๗	๐	๐	๔.๖๔	๐.๖๕	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๕	๒๐	๑๑	๐	๐	๔.๔๕	๐.๗๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๓	๐.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๔	๑๔	๘	๐	๐	๔.๖๑	๐.๖๗	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๖	๓๕	๕	๐	๐	๔.๔๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๓	๑๗	๖	๐	๐	๔.๖๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๔	มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งบุคคลและทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน	๕๐	๑๕	๑๑	๐	๐	๔.๕๑	๐.๗๔	มากที่สุด
๕	สถานที่ทำงานมีความสว่างที่เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก	๕๑	๒๐	๕	๐	๐	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๕	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๑๙	๓๒	๓	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๒๖	๒๗	๑	๐	๐	๔.๘๑	๐.๔๑	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๓๓	๑๘	๓	๐	๐	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๑๓๗	๑๕	๒	๐	๐	๔.๘๘	๐.๓๗	มากที่สุด
๕	ลดขั้นตอนและระยะเวลาที่การบริการอย่างเหมาะสม	๑๓๘	๑๖	๐	๐	๐	๔.๙๐	๐.๓๑	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม	๑๓๕	๑๙	๐	๐	๐	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๔ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และไปรษณีย์	๑๓๓	๑๓	๘	๐	๐	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๓๓	๑๙	๒	๐	๐	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ไปรษณีย์ มีความสะดวก คล่องตัว	๑๒๖	๑๙	๙	๐	๐	๔.๗๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ และโทรศัพท์	๘๐	๖๙	๕	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๗๒	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๒ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔๓	๑๐	๑	๐	๐	๔.๙๒	๐.๒๙	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี และ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	๑๓๗	๑๓	๔	๐	๐	๔.๘๖	๐.๔๑	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๑๒๓	๒๓	๘	๐	๐	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน – หลัง	๑๓๔	๑๓	๗	๐	๐	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๑๑๗	๓๓	๔	๐	๐	๔.๗๓	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๒ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๔๕

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๘๔	๓๘	๓๒	๐	๐	๔.๓๔	๐.๘๐	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ จุด บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๒๒	๒๙	๓	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุด บริการมีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๑๐๕	๒๓	๒๖	๐	๐	๔.๕๑	๐.๗๗	มากที่สุด
๔	มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้ง บุคคลและทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน	๗๘	๗๓	๓	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๕	สถานที่ทำงานมีความสว่างที่ เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก	๑๐๙	๒๑	๒๔	๐	๐	๔.๕๖	๐.๗๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้าน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๖๖

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๑

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๖	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๙

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านการศึกษา

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๐.๖๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๕	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๔

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๗๓	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๓ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๐

๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๒	งานด้านการบริการจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุ คนพิการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓	งานด้านการศึกษา	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๓	๙๔.๖๐
เฉลี่ยรวม		๔.๖๔	๙๒.๘๕
คะแนนที่ได้			๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๕ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐) ลำดับที่ ๒ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐) ลำดับที่ ๓ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐) และลำดับที่ ๔ งานด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐)

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๒) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งช้างโดยตรง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๗ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งจากการศึกษา การวิเคราะห์ สังเคราะห์สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๕.๑.๓ การให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๘ โดยมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปเข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๒ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๕ มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๗ งานที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔ และการขอรับบริการโดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี พบว่าน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๒

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๕ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ งาน ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๑

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๙

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๔

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๓ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยและอภิปรายข้อค้นพบใหม่จากการทำวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ๔ งาน ได้แก่ (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (๓) งานด้านการศึกษา และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด ๔ ตัวชี้วัด คือ ๑) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้าน และความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ลำดับที่ ๑ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐) ลำดับที่ ๒ คืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๐) ลำดับที่ ๓ คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐) และลำดับที่ ๔ งานด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐)

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จากการประเมินพบว่าประชาชนประทับใจ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้ งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ควรพิจารณาในเรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการจัดการศึกษา

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติมจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ

- กุลชน ธนาพงศธร. **ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา
วิทยาการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๒.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. **ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ
รัฐประศาสนศาสตร์** หน่วยที่ ๑๕ .นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๑.
- นราธิป ศรีราม. **"แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น "**. เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๗.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔ .
กรุงเทพมหานคร :วิญญูชน, ๒๕๕๒ .
- _____. **สัญญาทางปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ ๙ . กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๕๔.
- รศ.ดร. รัตติยาเสริมพงศ์ . **"ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น"**.
เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๗.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. **หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการปกครอง** .พิมพ์ครั้งที่ ๒.
กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๕๖.
- วีระพงษ์ เณลิมาจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services**. กรุงเทพมหานคร :
ดวงกมลสมัย , ๒๕๕๓.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๐.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. **๑๕ ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
เชิงนโยบาย**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, ๒๕๕๘.
- สมิต สัจฉกร. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๕๐.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. **พฤติกรรมผู้บริโภค** .พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.
- อรรถ กักพล. **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า ๕๑**.
กรุงเทพมหานคร : ส เจริญการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๒.

(๒) งานวิจัย วิทยานิพนธ์

คมสัน อินทะเสน และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. **การค้นคว้าอิสระ**. หลักสูตรปริญญา
รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,
๒๕๖๐.

จตุรินทร์ ขวัญเนตร และคณะ. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลทุ่งนนทรี อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด”. **รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี : จังหวัดตราด ,๒๕๖๓.

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. **รายงานการวิจัย** . มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,๒๕๖๑.

ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, **การค้นคว้าอิสระ**. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล

สะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. **การค้นคว้าอิสระ**, หลักสูตรปริญญารัฐศาสตร
บัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.

ดุขภูมิวัฒน์ แก้วอินทร์ . การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลบ่อซิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. **รายงานการวิจัย** .ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ,๒๕๖๐.

ถนัด เดชทรัพย์ . การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม

จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุตรดิตถ์, ๒๕๕๐.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ . ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช .**รายงานการวิจัย**.
นครศรีธรรมราช : เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, ๒๕๖๒.

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดัง จังหวัดเลย .**รายงานการวิจัย**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัย
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ,๒๕๖๐.

รักษ์สุดา สุทธิวงษ์ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโคกสี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น .**การค้นคว้าอิสระ**. หลักสูตร
ปริญญา รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย, ๒๕๕๙.

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ .การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐. รายงานการวิจัย .คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๖๐.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. การนํานโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบล ๑๖ แห่ง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.

เสาวลักษณ์ ตีมนัน .ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ , ๒๕๖๐.

สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ สคช.. การค้นคว้า
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

สุวัฒน์ บุญเรือง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู : กรณีศึกษา
เฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

อภิรักษ์ จันทะนีและคณะ .ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา . รายงานการวิจัย .มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา, ๒๕๖๒.

อานวย บุญรัตน์ไตรี. การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.

(๓) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. การปกครองท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2566. ที่มา :
[https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution๒/ewt_dllink.php?nid=1038&fi
lename=index](https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution๒/ewt_dllink.php?nid=1038&filename=index) .

สันต์ชัย รัตนะขวัญ. การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น . แหล่งที่มา. วารสารสถาบัน
พระปกเกล้า . สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2562. ที่มา : <http://wiki.kpi.ac.th/index>.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. จำนวนหมู่บ้าน ตำบล และ
ประชากรของ ๑๕ อำเภอในจังหวัดน่าน ปี ๒๕๖๖. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2566
ที่มา <http://www.bora.dopa.go.th/index.php/th/vision>.

(๔) ภาษาอังกฤษ

Best. J. W. **Research in education**. New jersey: Prentice-Hall, 1981.

Freud. S.. **Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud**.
New York: Bantam Books, 1964.

Hood, Christopher. (1991). A Public Management for All Seasons?. Public Administration, 69
(1), p. 3-19.

Katz E lihu & Danet Brenda. **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society**
New York: Basic Books, 1973.

Kotler and Armstrong. **Marketing Management:Analysis,planning Implementation
and control**,10 th ed NJ:PernticeHall. Maslow. Abraham H. Motivation and
Personality . New York: Harper and Row, 2002.

Maslow. Abraham H. **Motivation and Persona lity**. New York: Harper.OECD.

Administration as service: The public as client. Paris: OECD.Risser, N.L. (1975).

Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and
nursing care in primary care setting. Nursing Research, 1954.

Taro Yamane, **Statistics : An Introductory Analysis**, 3rdEd. New York. Harper and
Row, Publications, Vroom, H. V. (1967), Work and Motivation, 1973.

ภาคผนวก

ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่



๙๐

ที่ อว ๘๐๕๒/ว ๑๖

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
สยามบรมราชกุมารี
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจฯ ๑ ฉบับ

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่จังหวัดน่าน จำนวน ๔๑ แห่ง ให้ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
โดยมอบหมายให้นักวิจัยและทีมงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลในหมู่บ้าน ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีนางสาวอรพินท์ อินวงศ์
ตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ เฉลิมพระเกียรติฯ
เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานด้านการวิจัย หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙๕-๔๔๕๗๓๐๘
รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระชยानันท์หมณี, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงาน
การวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ ๕๒ /๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หนึ่งในมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาของจังหวัดน่าน มียุทธศาสตร์หลักที่มุ่งเสริมสร้างงานวิจัยสู่การนำไปใช้ในสังคม ได้เล็งเห็นถึงการพัฒนาขีดความสามารถงานวิจัยขององค์กรท้องถิ่นและการสนองตอบการผลิตงานวิจัยรับใช้สังคม จึงได้เสนอขอเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เพื่อให้ผลการดำเนินงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดำเนินการด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. พระครูปลัดวัชรพงษ์ วชิรปญฺโญ, ผศ.ดร. | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.เชษฐ นิมมาทพัฒน์ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วรปรัชญ์ คำพงษ์ | กรรมการ |
| ๔. ผศ.สมคิด นันตะ | กรรมการ |
| ๕. นายสิทธิชัย อุ่นสวน | กรรมการ |
| ๖. นางสาวสุวารินทร์ ใจแก้ว | กรรมการ |
| ๗. นางสาวอรพินท์ อินวงศ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๔๑ แห่ง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๖๖

ขอเจริญพร

(พระชยानันทมณี, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน



**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี
☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ
๕. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (เลือก ๑ ข้อ)
☐ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
☐ ๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ ๓. งานด้านการศึกษา
☐ ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๖. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี ☐ ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑.มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓.มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
๕.ลดขั้นตอนและระยะเวลาที่การบริการอย่างเหมาะสม					
๖.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และไปรษณีย์					
๘.มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบเพื่อติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
๙.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ไปรษณีย์ มีความสะดวก คล่องตัว					
๑๐.รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามเว็บไซต์ และโทรศัพท์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑.มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
๑๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
๑๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
๑๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๑๘.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑๙.มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งบุคคลและทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน					
๒๐.สถานที่ทำงานมีความสว่างที่เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

