

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ที่ทางเทศบาลตำบลแม่เมาะ ได้มอบหมายให้คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น จังหวัดลำปาง ดำเนินการมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) 2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปางซึ่งผลที่ได้จากการสำรวจนี้จะสะท้อนถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อันจะสามารถนำผลการสำรวจไปทำการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการสำรวจจะสะท้อนความต้องการและสิ่งที่ประชาชนเสนอให้เทศบาลตำบลแม่เมาะ ได้นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วให้พัฒนายิ่งขึ้นกว่าเดิม

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลแม่เมาะ ปลัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ เจ้าหน้าที่ และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเนชั่น

กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
บทสรุปผู้บริหาร	7
บทที่ 1	
บทนำ	13
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	13
วัตถุประสงค์การศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
นิยามศัพท์เฉพาะ	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	16
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น	17
แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนยุทธศาสตร์	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บริบทของเทศบาลตำบลแม่เมาะ	45
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการสำรวจ	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	69
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการสำรวจ	72
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	
2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค-สาธารณสุขูปการ	76
2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	78
2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	80
2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย	82
2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น	84
2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร	86
2.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์โดยรวม	88
บทที่ 5	
สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์โดยรวม	8
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 1.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 1.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 1.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 1.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	75
ส่วนที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	76
ตารางที่ 2.1	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	76
ตารางที่ 2.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	78
ตารางที่ 2.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	80
ตารางที่ 2.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย	82
ตารางที่ 2.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น	84

ตารางที่ 2.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร	86
ตารางที่ 2.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ของเทศบาลตำบลแม่เกาะโดยรวม	88

ซ

สารบัญญภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 1	ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	20
แผนภาพที่ 2	การวิเคราะห์ตามตัวแบบสวอต (SWOT Analysis)	24
แผนภาพที่ 3	Definition of Satisfaction	37
แผนภาพที่ 4	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	40
แผนภาพที่ 5	โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลแม่เมาะ	63
แผนภาพที่ 6	สายการการบังคับบัญชาและระดับผู้บริหารหน่วยงาน	64
แผนภาพที่ 7	กรอบการสำรวจความพึงพอใจ	66

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 6 ยุทธศาสตร์ ในช่วงปีงบประมาณ 2561

ผลการสำรวจพบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.60 รองลงมาเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค-สาธารณสุขการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.80 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.40 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.40 และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.00 ตามลำดับ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	4.04	0.53	80.80	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.02	0.53	80.40	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	4.06	0.59	81.20	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย	4.08	0.56	81.60	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.92	0.57	78.40	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร	3.90	0.56	78.00	มาก
รวม	4.00	0.40	80.00	มาก

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ของเทศบาลตำบลแม่เมาะโดยรวม

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละยุทธศาสตร์ เป็นดังนี้

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 (ร้อยละ 84.20) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 (ร้อยละ 82.80) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 (ร้อยละ 80.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 (ร้อยละ 83.20) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 (ร้อยละ 82.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01 (ร้อยละ 80.20) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ให้ประชาชนทราบ และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.60) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 (ร้อยละ 81.40) เท่ากันอยู่ในระดับ “มาก” และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสุขภาวะอนามัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 (ร้อยละ 83.00) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย 4.11 (ร้อยละ 82.20) อยู่ในระดับ “มาก” และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 (ร้อยละ 81.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้าน การศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 (ร้อยละ 78.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.97 (ร้อยละ 79.40) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.95 (ร้อยละ 79.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.94 (ร้อยละ 78.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

6) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้าน การเมืองและการพัฒนาองค์กร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย 3.90 (ร้อยละ 78.00) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาส

ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.98 (ร้อยละ 79.60) อยู่ใน ระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.93 (ร้อยละ 78.60) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 (ร้อยละ 78.40) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล ตำบลแม่เกาะพบว่าความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อยู่ในระดับมากในทุกยุทธศาสตร์ ผลการสำรวจดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลตำบล แม่เกาะสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี และบรรลุความสำเร็จในการ ดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ได้ในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เทศบาลตำบลแม่เกาะได้กำหนดไว้ มีข้อเสนอแนะ บางประการที่สะท้อนมาจากประชาชน ที่เทศบาลตำบลแม่เกาะอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และติดตาม กำกับการดำเนินงานเพื่อให้แผนพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่เกาะบรรลุตามเป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ทุกประการอันจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้ในที่สุด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

ในยุทธศาสตร์ที่ 1 กิจกรรม/โครงการที่ประชาชนให้ความสำคัญและต้องการอย่างมาก คือ การ ปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ สภาพหมดอายุแล้ว เพราะนอกจากจะเป็นประโยชน์ในด้านการคมนาคมแล้วยังช่วยลดอุบัติเหตุซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญมากเนื่องจากบางพื้นที่มีอัตราการ เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุค่อนข้างสูงโดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่น และเชื่อมโยงไปถึงความต้องการในเรื่องไฟฟ้า ที่ประชาชนต้องการให้มีการติดตั้งไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาจช่วยลดอุบัติเหตุได้ด้วย ระบบเสียงตามสายเป็นอีกประเด็นที่ประชาชนหลายพื้นที่มีความเห็นตรงกันว่า ต้องการให้เทศบาลตำบลแม่เกาะดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้การติดต่อสื่อสารจากเทศบาลฯไปสู่ประชาชน เป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในบางพื้นที่ยังต้องการให้เทศบาลฯเพิ่มจุดในการให้บริการ น้ำดื่มด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในยุทธศาสตร์ที่ 2 กิจกรรม/โครงการที่ประชาชนให้ความสำคัญและต้องการอย่างมาก คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบระบายน้ำซึ่งเป็นโครงการที่อยู่ในแผนการดำเนินงานของเทศบาลอยู่แล้ว ดังนั้น ส่วนที่ต้องให้ความสำคัญจึงได้แก่การติดตามกำกับกำกับการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สำหรับประเด็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้น ประชาชนอยากเห็นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลอย่างจริงจังในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ในยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการส่งเสริมอาชีพต่างๆ ของทางเทศบาล ซึ่งบางผลิตภัณฑ์ เช่น กล่องโยบัว มีตลาดสำหรับจำหน่ายแล้ว ในขณะที่บางผลิตภัณฑ์ เช่น กลุ่มตีเหล็ก ยังไม่มีตลาดสำหรับจำหน่าย ประชาชนจึงต้องการให้เทศบาลแนะนำช่องทางการจำหน่ายหรือช่วยหาตลาดให้ด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย

ในยุทธศาสตร์ที่ 4 กิจกรรม/โครงการที่ประชาชนให้ความสำคัญและต้องการอย่างมาก คือ โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ซึ่งประชาชนต้องการให้มีการติดตั้งอย่างทั่วถึง และมีประชาชนในบางพื้นที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการป้องกัน ปราบปรามและแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่อย่างมากแต่ควรมีการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้ที่เคยได้รับการบำบัดยาเสพติด เพื่อเลี้ยงชีพได้และไม่เป็นปัญหาสังคมต่อไป

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวกับปราชญ์ชาวบ้านที่ได้มีการให้ความสำคัญและจัดกิจกรรมให้ปราชญ์ชาวบ้านมาให้ความรู้แก่ประชาชนซึ่งเป็นประโยชน์มาก

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม/โครงการเทศบาลพบประชาชนมาก โดยเห็นว่าเป็นประโยชน์ จึงควรจัดเป็นประจำ สม่ำเสมอและแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง สำหรับโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุบางส่วนได้สะท้อนความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรม/โครงการพัฒนาผู้สูงอายุนั้นเป็นเรื่องที่ดี แต่ผู้สูงอายุคงไม่สามารถนำไปต่อยอดได้ เพราะบางท่านก็มีอายุมากแล้ว มีเพียงประสบการณ์ แต่การต่อยอดอาจจำเป็นต้องใช้คนรุ่นใหม่เข้ามาช่วยด้วย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจของรัฐซึ่งรัฐมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการบางอย่างด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยผ่านองค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่การบริหารปกครองท้องถิ่นเรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในประเทศไทยมี 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไปมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ และมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เพราะมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังที่มีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 249-254)

กระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ดังที่ได้มีการออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2559 ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ มีการปรับแก้ไขแผนพัฒนาท้องถิ่นจากแผนพัฒนาสามปีเป็นแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและงบประมาณจากเงินสะสมในช่วงของแผนนั้น รวมทั้งวางแนวทางการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการพัฒนาที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ ความล้มเหลวของการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและแนวทางในการกำหนดกรอบการพัฒนาในระยะภายหน้าต่อไป โดยจะต้องติดตามและประเมินผลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ข้อ 29, 30 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13,14

เทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ.

2561-2564) ตามกระบวนการการวางแผนพัฒนาที่บัญญัติไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน และประกาศใช้แผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข-โภชนาการ 2) ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 4) ยุทธศาสตร์ด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย 5) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

ดังนั้นในปีงบประมาณ 2561 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น จังหวัดลำปาง ได้รับการมอบหมายจากเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564)
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ขอบเขตการศึกษา

คณะทำงานได้กำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา พื้นที่และประชากร การสำรวจครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ใน 6 ยุทธศาสตร์ โดยมุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุข-โภชนาการ
2. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

ขอบเขตด้านระยะเวลา การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ในห้วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2561 (เดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ทั้งการมีส่วนร่วม การรับรู้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการ ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ได้รับ

ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง นโยบาย และกระบวนการที่เทศบาลตำบลแม่เมาะตัดสินใจเลือกเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะ โดยมีอนาคตเป็นตัวกำหนด

สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ หมายถึง การประกอบบริการและการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในเขตเทศบาล ในด้านการคมนาคม การจัดการจราจร การขยายเขตไฟฟ้า สาธารณะ ระบบประปา การจัดการผังเมืองชุมชน และพัฒนาบริการพื้นฐานด้านอื่นๆ

การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การอนุรักษ์ฟื้นฟูและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัยและภัยแล้งของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การส่งเสริมพลังงานทดแทน การลงทุนและการพาณิชย์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

สังคมและสุขภาวะอนามัย หมายถึง สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สังคมและปัญญาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะตามแนวทางการพัฒนาทางด้านสังคมสงเคราะห์ การกีฬานันทนาการ การส่งเสริมสุขอนามัยประชาชน การป้องกันและระงับโรค การจัดการขยะและมลภาวะชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

การศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินโครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาแหล่งเรียนรู้และการจัดการศึกษา การส่งเสริม สนับสนุน และเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

การเมืองและการพัฒนาองค์กร หมายถึง การดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลแม่เมาะที่ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม ทางด้านการส่งเสริมกระบวนการสมานฉันท์ การมีส่วนร่วมและการสร้างพลเมืองดี การพัฒนาระบบฐานข้อมูลชุมชน การปรับปรุงการพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติการ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะจังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบการศึกษาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนยุทธศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 บริบทของเทศบาลตำบลแม่เกาะ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปีโดยแผนพัฒนาสามปีให้จัดทำและทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายนก่อนงบประมาณประจำปีนั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่าการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ห้วงระยะเวลาของการจัดทำแผนพัฒนาฯ ไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 กำหนดให้แผนพัฒนาจังหวัดมีระยะเวลาสี่ปี และการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด จึงได้ดำเนินการจัดทำระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2559 โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มีสาระสำคัญ ดังนี้

“แผนพัฒนา” หมายความว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี” หมายความว่า แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนา

ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

“โครงการพัฒนา” หมายความว่า โครงการที่มีวัตถุประสงค์สนองต่อแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและดำเนินการเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

“แผนการดำเนินงาน” หมายความว่า แผนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณนั้น

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็น การพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมา กำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมา วิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

3) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

4) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

การแก้ไข การเพิ่มเติม หรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา

เพื่อประโยชน์ของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีได้ โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

ในกรณีแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีมีระยะเวลาการใช้บังคับเหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวันไม่ให้อำนาจการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติ

1) ให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาที่อนุมัติแล้ว และนำไปปฏิบัติ รวมทั้งแจ้งสภาท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศใช้และปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

2) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และงบประมาณจากเงินสะสมในช่วงของแผนนั้น รวมทั้งวางแนวทางเพื่อให้มีการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

การจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมแผนงาน โครงการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วจัดทำร่างแผนการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนการดำเนินงาน แล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่นประกาศเป็นแผนการดำเนินงาน ทั้งนี้ให้ปิดประกาศแผนการดำเนินงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันและต้องปิดประกาศไว้อย่างน้อยสามสิบวัน

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

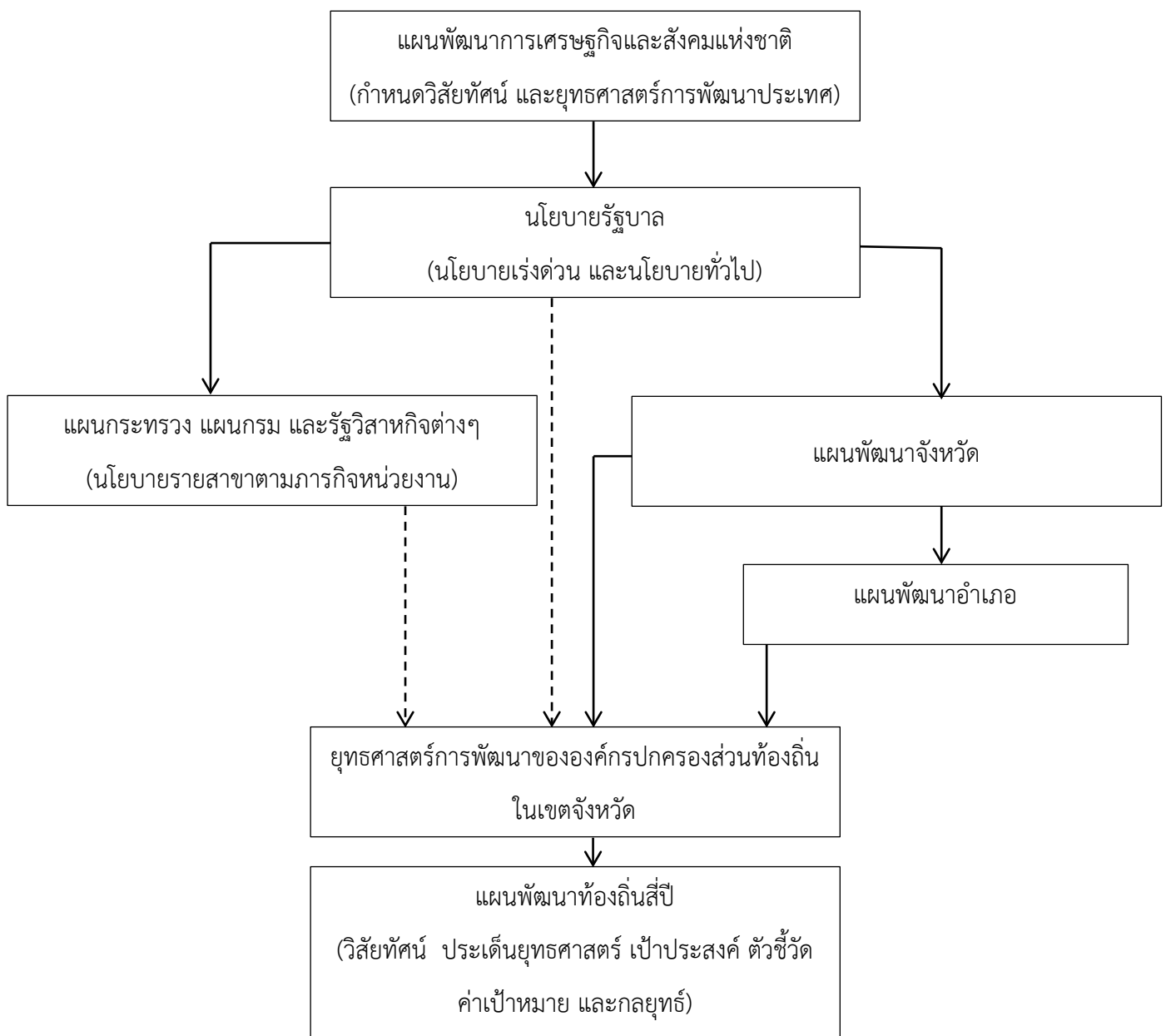
2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้ง ภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตระหนักว่าแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่างๆ ได้แก่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนกระทรวง แผนกรม และรัฐวิสาหกิจต่างๆ ซึ่งเป็นแผนระดับชาติ แผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนา (แผนภาพที่ 1) ซึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาระดับจังหวัดและอำเภอนั้น ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาคมจะมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วย



แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และแผนยุทธศาสตร์

ในองค์กรที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบในปัจจุบันมักกำหนดทิศทางการทำงานอย่างชัดเจน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ ในแง่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกันจะบริหารให้ประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้การวางแผนงานหรือวางกลยุทธ์มีทิศทางที่ชัดเจนมากขึ้น กล่าวคือ ยุทธศาสตร์เป็นกรอบใหญ่เป็นเสมือนหางเสือกำกับกลยุทธ์ซึ่งเป็นวิธีดำเนินการ

ความหมายของยุทธศาสตร์

คำว่า “ยุทธศาสตร์” (Strategy) มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

เซอร์เกย์ (Sergay.2012 : 59) ยุทธศาสตร์ (Strategy) หมายถึง กลไกหรือเครื่องมือที่จะทำให้องค์การมีหรือเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่ต้องการสำหรับทั้งในปัจจุบันและในอนาคต และแนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งความสามารถในการแข่งขันดังกล่าวนี้

ฮิลล์และโจนส์ (Hill & Jones.2009 : 2) ยุทธศาสตร์ (strategy) คือชุดของการปฏิบัติการซึ่งผู้บริหารเลือกนำมาใช้เพื่อเพิ่มสมรรถนะขององค์การของตนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง หากผลของการใช้ยุทธศาสตร์ทำให้องค์การมีสมรรถนะที่เหนือกว่า หรือมีความสามารถในการแข่งขัน

Jonas (2000 : 65) ยุทธศาสตร์ (Strategy) ไม่ใช่พันธกิจ (Mission) แต่ยุทธศาสตร์ คือแผน (Plan) ที่จะนำองค์การให้บรรลุพันธกิจที่กำหนด หากองค์การต้องการชัยชนะองค์การต้องเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต และกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะนำองค์การไปสู่อนาคตที่เตรียมพร้อมไว้

Johnson and Scholes (1999 : 10) ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือทิศทางและขอบเขตขององค์การในระยะยาว เพื่อให้บรรลุประโยชน์แก่องค์การโดยผ่านการจัดสรรทรัพยากรภายใต้ภาวะแวดล้อมแห่งการเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ไบรสัน (Bryson. 1995 : 32) ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือรูปแบบของวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการ กิจกรรม การตัดสินใจ หรือการจัดสรรทรัพยากรที่เป็นปัจจัยกำหนดว่า องค์การคือใคร ทำอะไร และทำไปทำไม ยุทธศาสตร์แตกต่างกันตามระดับของหน่วยงานและช่วงเวลา

ทิวากร นุกิจ (2555 : 78)ยุทธศาสตร์ (Strategic) เป็นเทคนิคที่ใช้อยู่ในกิจการทหารมีหลักฐานอยู่ในตำราพิชัยสงคราม “ซุนวู” ของจีน ได้รวบรวมหลักการวางแผนยุทธศาสตร์ทางการทหารไว้ ปัจจุบันนักธุรกิจภาคเอกชน ได้ประยุกต์แนวคิดและวิธีการของแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจโดยคำนึงถึง การแข่งขันให้อยู่รอด การมุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก ต่อมาภาครัฐได้นำแนวทางของภาคเอกชนมาใช้ประยุกต์ต่อ

เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐสามารถปรับกลไกได้ทันยุคสมัยโดยคำนึงถึงการสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

เสรี พงศ์ (2548 : 120) ยุทธศาสตร์ (strategy) เป็นแผนการดำเนินงานที่ร่างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ สัมพันธ์สอดคล้องกัน เป็นแผนที่มีวิสัยทัศน์หรือภาพฝันที่วาดไว้เป็นการร่วมจิต มีเป้าประสงค์อันแสดงถึงเจตจำนงร่วมของทุกฝ่าย ผนึกพลังใจของทุกฝ่ายเพื่อกระทำพันธกิจอันถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดผลกระทบและได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ที่ดีมาจากการวิเคราะห์อดีต รู้ปัจจุบัน เพื่อไล่ให้ทันอนาคต วิเคราะห์สถานการณ์ที่ผ่านมา วิเคราะห์ทรัพยากรทุนต่างๆ อันเป็นศักยภาพหรือความสามารถที่ยังไม่ได้พัฒนาหรือยังไม่ได้พัฒนาเต็มที่ หรือที่ยังซ่อนเร้นอยู่ แผนยุทธศาสตร์ที่ดีเป็นผลที่เกิดจากกระบวนการวางแผนที่ดี บริหารจัดการแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นประสิทธิผลที่ปรากฏจริง เป็นแผนที่มีเป้าประสงค์ดี ก่อให้เกิดการร่วมมือ มีหลักการดีก่อให้เกิดการร่วมคิด มีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการร่วมทำ และมีการแบ่งบทบาทหน้าที่จัดการที่ดี ก่อให้เกิดการร่วมแรง ในภาษาไทยก็พูดกันเป็นวลีว่า ร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ

จากความหมายของยุทธศาสตร์ที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์ คือทิศทาง นโยบาย และกระบวนการที่องค์กรตัดสินใจเลือกเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีอนาคตเป็นตัวกำหนด

องค์ประกอบของยุทธศาสตร์

องค์ประกอบของยุทธศาสตร์ประกอบด้วยพื้นฐาน 5 ประการ คือ 1) การกำหนดทิศทาง (Direction Setting) 2) การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning) 3) การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation) 4) การดำเนินยุทธศาสตร์ (Strategy Implementation) 5) การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and Control)

1.การกำหนดทิศทาง (Direction Setting)

ในการกำหนดทิศทางขององค์กรจะประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) เป็นกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์นั้น ชั้นแรกองค์การจะต้องระบุภารกิจและเป้าหมายหลักที่สำคัญของบริษัท ซึ่งภารกิจหมายถึง ประกาศหรือข้อความของบริษัทที่พยายามกำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบัน และกำลังจะทำอะไรในอนาคตและองค์การเป็นองค์การแบบใด และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์การแบบใดทั้งนี้เพื่อบรรลุสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วข้อความเรื่องภารกิจขององค์กรจะประกอบไปด้วย ข้อความที่บ่งบอกถึงคุณค่าทางปรัชญาสำคัญที่ผู้บริหารตัดสินใจกระทำ ซึ่งแสดงถึงพันธะ

ของบริษัทที่มีต่อเป้าหมายและสอดคล้องกับคุณค่าของผู้บริหาร นอกจากนี้แล้วภารกิจยังจะสร้างสภาพแวดล้อมในการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมาย คือการบอกถึงสิ่งที่ต้องการปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต และพยายามบรรลุ โดยมีการกำหนดให้ชัดเจน กระชับ ตรงจุด และสามารถวัดได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายจะมีการกำหนดให้ชัดเจนขึ้นกว่าการกำหนดภารกิจว่าจะต้องทำอะไร

2. การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning)

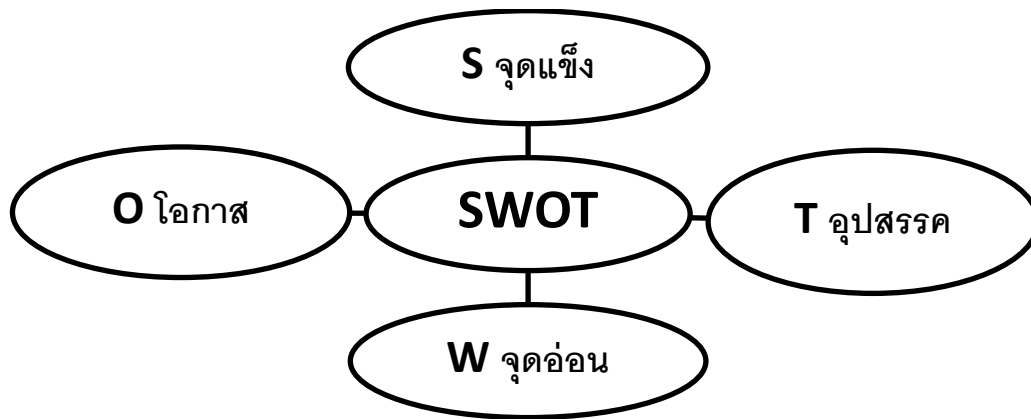
ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือโดยทั่วไปจะเรียกว่าการวิเคราะห์ตามตัวแบบสวอต (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาสซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรคซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น



แผนภาพที่ 2 การวิเคราะห์ตามตัวแบบสวอต (SWOT Analysis)

3.การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation)

การกำหนดยุทธศาสตร์เป็นการพัฒนาแผนระยะยาวบนรากฐานของโอกาสและอุปสรรค ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน โดยองค์กรจะต้องกำหนดและเลือกยุทธศาสตร์ที่ดีที่สุดที่เหมาะสมกับองค์การที่สุด ผู้บริหารต้องพยายามตอบคำถามว่าทำอย่างไรองค์กรจึงจะไปถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้โดยใช้ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรกำหนดเป็นยุทธศาสตร์

4.การดำเนินยุทธศาสตร์ (Strategy Implementation)

การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ คือกระบวนการที่ผู้บริหารแปลงยุทธศาสตร์และนโยบายไปสู่แผนการดำเนินงาน กำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ เช่น ด้านงบประมาณหรือวิธีการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภายในด้านวัฒนธรรม โครงสร้าง หรือระบบการบริหาร เพื่อให้สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

5.การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and Control)

การควบคุมกลยุทธ์เป็นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลยุทธศาสตร์ที่นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั้นมักจะมีข้อผิดพลาดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่ายุทธศาสตร์นั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามแผนที่ได้ตั้งไว้

ลักษณะยุทธศาสตร์ที่ดี

สมานิศ วิจิตร (2560 : ออนไลน์) กำหนดลักษณะของยุทธศาสตร์ที่ดีว่า ประกอบด้วย

1) การกำหนดยุทธศาสตร์ ต้องเป็นกระบวนการที่มีส่วนร่วมจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากองค์การ โดยมุ่งหวังให้เกิดการยอมรับในทุกฝ่ายในองค์การเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการจัดทำยุทธศาสตร์

2) ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมา ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ ค่านิยมร่วม ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย แผนงาน/โครงการงบประมาณ และผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ ต้องครอบคลุมทุกพันธกิจขององค์การและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

3) ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาต้องมีความชัดเจน โดยในแผนยุทธศาสตร์อาจจำเป็นต้องมีคำอธิบายประกอบเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอธิบายวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด

4) ทุกหัวข้อหรือประเด็นในยุทธศาสตร์ต้องสอดคล้องเชื่อมโยงกันเพื่อให้ท้ายที่สุดขององค์การสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์การ กล่าวคือ หากจะมองจากกลางบนพื้นฐานทุกโครงการจะต้องเป็นโครงการเชิงกลยุทธ์และสามารถสนับสนุนให้กลยุทธ์ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของยุทธศาสตร์

ประโยชน์ของยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์มีประโยชน์หลายประการ

1. ช่วยทำให้ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานหันมาให้ความสนใจอย่างแท้จริงในเรื่องขององค์การมากขึ้น
2. กระตุ้นให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหา อุปสรรคตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และเตรียมหามาตรการรองรับไว้ล่วงหน้าเป็นการลดความเสี่ยงและความเสียหาย
3. ช่วยทำให้ผู้บริหารเข้าใจในธรรมชาติของการดำเนินงานอย่างชัดเจนขึ้นและมองเห็นภาพของการพัฒนา
4. ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการและการใช้ทรัพยากรขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ช่วยสร้างความเข้าใจถูกต้องระหว่างสมาชิกขององค์การและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินงาน ตลอดจนความคาดหวังต่างๆ
6. ช่วยก่อให้เกิดการประสานงาน และบูรณาการทางความคิดการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ อันเป็นการผนึกกำลังภายในองค์การ

การจัดวางยุทธศาสตร์และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยที่ยุทธศาสตร์เป็นวิธีการที่เหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุดในการนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จสู่ความเป็นเลิศ การจัดวางยุทธศาสตร์เพื่อให้ได้วิธีการที่ดีที่สุด และการวางแผนยุทธศาสตร์ให้มีความชัดเจนก่อนการดำเนินงานจึงมีความสำคัญยิ่ง หลังจากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้วยเทคนิค SWOT Analysis แล้ว การจัดวางยุทธศาสตร์เป็น

การประมวลปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่ได้จากการวิเคราะห์ มาหาวิธีการให้บังเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยการหาความสัมพันธ์รายคู่ รายการกลุ่มของปัจจัย ด้วยการทำ SWOT Matrix กำหนดยุทธศาสตร์ที่เป็นวิธีการบรรลุเป้าหมายจากปัจจัยแวดล้อมนั้น หากจัดทำเป็นคู่ๆ จะเกิดกลยุทธ์แม่แบบ 4 แบบได้แก่ 1)ยุทธศาสตร์เชิงรุก (QUEST pattern หรือ SO Strategies) เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์จากการใช้จุดแข็งและโอกาสที่เอื้อหรือมีความได้เปรียบในจุดแข็งและโอกาส 2)ยุทธศาสตร์เชิงแก้ไขหรือพัฒนา (VENTURE pattern หรือ WO Strategies) เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ได้จากการแก้จุดอ่อนโดยใช้ความได้เปรียบในโอกาสมาแก้จุดอ่อน 3)ยุทธศาสตร์เชิงป้องกันหรือแตกตัว (SAGA pattern หรือ ST Strategies) เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์โดยใช้จุดแข็งหลบหลีกข้อจำกัด หาวิธีการบรรลุเป้าหมายทั้งทางตรงและทางอ้อม และ 4)กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (PALEY pattern หรือ WT Strategies) เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์โดยระมัดระวังจุดอ่อนและหลบหลีกข้อจำกัด ลักษณะการตั้งรับโดยไม่สูญเสียหรือเกิดความสูญเสีย น้อยที่สุด (ปกรณ์ ปรียากรณ์ . 2542:131)

แผนยุทธศาสตร์เป็นแผนทิศทาง หรือแผนนโยบาย (Policy Plan) ที่มีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หรือมาตรการ สรุปแผนงาน/โครงการ ค่าใช้จ่ายและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และแผนในภาพรวม แผนยุทธศาสตร์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนนโยบายของหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม และจะต้องมีความชัดเจนในส่วนเป้าหมาย (ทำแล้วจะเกิดผลอะไรเพียงใด) ที่ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จ ส่วนแนวทาง (ทำอะไรบ้าง อย่างไร) ประกอบด้วยภารกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ รวมทั้งแผนงานโครงการที่เป็นรายละเอียดของการดำเนินการและส่วนที่ 3 คือ ส่วนกลไก (ต้องจัดการอย่างไร ภายใต้เงื่อนไขใด) ที่ประกอบด้วยกลไกและเงื่อนไขความสำเร็จ โดยกลไกจะเป็นสิ่งกระตุ้น หรือสนับสนุนให้การดำเนินการเป็นไปตามยุทธศาสตร์และบังเกิดผลตามที่คาดหวัง (ไพรัช ฤทธิผาด. 2555 : 15)

ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วัฒนา พัฒนพงษ์ (2546 : 30 – 32) กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในเชิงบริหารโดยมีขั้นตอนครบวงจรการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นขั้นตอนของการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ยาวไกลที่สุดขององค์กร โดยทั่วไปนิยมใช้เป็นจุดมุ่งหมายหลักขององค์กรไม่ควรเปลี่ยนแปลงบ่อยนัก ความจริงวิสัยทัศน์เป็นจุดมุ่งหมายที่มีอยู่แล้วในแผนแม่บทขององค์กรมาใช้หรือนำมาปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกำหนดวิสัยทัศน์ คือ การหาคำตอบให้กับคำถามที่ว่า “ความต้องการจะเป็นอะไร” (What do we want to be)

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดพันธกิจ เป็นขั้นตอนของการกำหนดวิธีการดำเนินงานเบื้องต้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า สิ่งที่ต้องการจะเป็นนั้นมีโอกาสที่จะบรรลุถึงได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง พันธกิจ คือการหาคำตอบ

ให้กับคำถามที่ว่า “ทำไมเราจึงต้องจัดตั้งองค์กรของเราขึ้นมา”(Why de we exsisit) คำตอบคือเราตั้ง
องค์กรขึ้นมาเพื่อต้องการจะเป็นอย่างที่เราคาดหวังไว้

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดค่านิยมร่วม เป็นขั้นตอนของการกำหนดค่านิยมหลักขององค์กรที่จะสามารถ
ทำหน้าที่เป็นเป้าหมายพฤติกรรมและความเชื่อของบุคคลขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวอีกนัย
หนึ่ง การกำหนดค่านิยมร่วม ก็คือ การหาคำตอบให้กับคำถามที่ว่า “อะไรคือสิ่งที่เราเชื่อ” (What do we
believe in)

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดความสามารถหลัก เป็นขั้นตอนของการกำหนดความสามารถหลักขององค์กร
ที่จะสามารถทำหน้าที่เป็นเป้าหมายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะและความสามารถ
พิเศษในทิศทางที่องค์กรต้องการ กล่าวอีกนัยหนึ่งการกำหนดความสามารถหลักก็คือการหาคำตอบให้กับ
คำถามที่ว่า “อะไรคือความสามารถหลักที่บุคลากรของเราควรมี”(what kind of corre competency
should we have)

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดวัตถุประสงค์หลัก เป็นขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร
หรือวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ หรือวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
ในหนังสือบริคณห์สนธิในการจัดตั้งบริษัทสำหรับภาคเอกชน

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ ขั้นตอนการกำหนดจุดมุ่งหมายระดับ
กลยุทธ์ในรอบ 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กร ตามปกติองค์กรต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ใน
รอบ 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรแต่ละด้านมีอะไรบ้าง

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล ขั้นตอนนี้ คือขั้นตอนการพิจารณาว่าจาก
จุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้นั้น สามารถนำมากำหนดเป็นดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล
ได้กี่ด้าน หรือกี่มิติ ตามทฤษฎีของเคปแลน และนอร์ตัน (Kaplan and Norton ; อ้างถึงในวัฒนา
พัฒน์พงษ์. 2546 : 32) กำหนดมิติของ BSC ไว้ 4 ด้าน คือ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายใน มิติ
ด้านการเรียนรู้และการเติบโต และมิติด้านลูกค้า

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก เป็นขั้นตอนของการกำหนดกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลักของ
องค์กร ซึ่งจะต้องกำหนดให้ได้ว่าอะไรคือผลสัมฤทธิ์หลักที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 9 การแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ด้วยการกำหนดรายชื่อแผนงานและโครงการขั้นตอนนี้ คือ
ขั้นตอนที่เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อระหว่างแผนกลยุทธ์และการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง เป็นการ
กำหนดคำตอบให้กับคำถามที่ว่า “เราต้องการจะทำอะไรบ้าง” ในทางปฏิบัติกิจกรรมในขั้นตอนนี้จะมีอยู่ 2
ขั้นตอนหลัก คือ

1) ขึ้นกำหนดรายชื่อแผนงาน วิธีการกำหนดรายชื่อแผนงาน นิยมกำหนดโดยการระดมสมอง เพื่อค้นหาปัญหาหลักขององค์กรว่าในรอบ 3 ปี หรือในรอบ 5 ปี องค์กรนี้น่าจะมีปัญหาหลักอะไรบ้าง คำตอบที่ได้คือรายชื่อแผนงานนั่นเอง

2) ขั้นตอนกำหนดรายชื่อโครงการ โดยวิธีการกำหนดรายชื่อโครงการ นิยมกำหนดโดยการค้นหาสาเหตุของปัญหาหลักภายใต้แต่ละแผนงานว่ามีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง สาเหตุแต่ละสาเหตุก็คือ รายชื่อโครงการแต่ละโครงการนั่นเอง

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ลำปาง และยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560- 2569

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิรูประบบการบริหารจัดการและการบริการตามภารกิจขององค์กร เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงและความจำเป็นจากทิศทางของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย 20 ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 และความจำเป็นจากสถานการณ์การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบันสู่อนาคตที่เข้มแข็ง และที่สำคัญคือการพัฒนาให้องค์กรมีขีดความสามารถที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อการขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศให้มีความสมบูรณ์ในธรรมาภิบาล และความเข้มแข็งในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นแหล่งเรียนรู้ และบ่มเพาะประชาธิปไตยให้กับประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรระดับสากล ธรรมาภิบาลเข้มแข็ง ท้องถิ่นพัฒนา ปวงประชามีสุข”

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นแผนระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2560-2569) เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นจากการวิเคราะห์นโยบายที่เกี่ยวข้อง ความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอก โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคี ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนในท้องถิ่น ผ่านกลไกการประชาพิจารณ์และการทำงานแบบประชารัฐ

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 เปรียบเสมือนเครื่องมือที่จะช่วยให้การบริหารและการจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้มีแนวทางและทิศทางที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของงานได้และที่สำคัญคือ การนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนา กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานทุกระดับ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานหรือโครงการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีทิศทางที่สอดคล้องกันสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการต่างๆ อย่างเหมาะสม

แนวคิดหลักของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569

แนวคิดหลักของกระบวนการทบทวนแผนยุทธศาสตร์เน้นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งในการดำเนินการของกระบวนการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ในครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้

1. ความต้องการทางยุทธศาสตร์ (Strategic Needs Analysis)

ด้านนโยบาย (Policy Needs) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความต้องการทางยุทธศาสตร์ ด้านนโยบายภายในและความต้องการทางยุทธศาสตร์ด้านนโยบายภายนอกโดยความต้องการทางยุทธศาสตร์ ด้านนโยบายภายใน หมายถึง ความต้องการทางยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร และแผนยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

อีกส่วนหนึ่งคือความต้องการทางยุทธศาสตร์จากนโยบายภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการ การพัฒนาองค์กรจากแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเชิงนโยบายจากภายนอกที่มีผลต่อความจำเป็น หรือความ เกี่ยวข้องในการพัฒนาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เช่น กรอบการดำเนินงานตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ การ ปฏิรูปประเทศ การพัฒนาประเทศสู่ประชาคมอาเซียน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) เป็นต้น

ความต้องการทางยุทธศาสตร์ด้านผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Needs) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความต้องการทางยุทธศาสตร์จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ในที่นี้หมายถึงความ ต้องการในการพัฒนาของส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการบริการ ดังได้แก่ สำนัก/กอง และท้องถิ่น จังหวัด/อำเภอ อีกส่วนหนึ่งคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาคประชาชน ส่วน ราชการ/องค์กรภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน/บริษัท/องค์กรเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศที่ เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

ความต้องการทางยุทธศาสตร์ด้านภารกิจ (Business Needs) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความต้องการทางยุทธศาสตร์จากสถานการณ์ความเป็นไปของภารกิจ รวมทั้งการบริหารจัดการภายในทั้งใน อดีตและแนวโน้มในอนาคตซึ่งการวิเคราะห์ประเด็นดังกล่าวนี้จะศึกษาวิเคราะห์ในสภาพการณ์ที่ผ่านมาและที่ เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมากำหนดความต้องการที่จะให้เป็นไปในอนาคต และอีกส่วนหนึ่งคือความต้องการ ทางยุทธศาสตร์จากสภาพการณ์ภายนอกที่เกิดจากบริบทด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี กฎหมาย ความเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับความจำเป็นในการพัฒนาองค์กร ในขณะเดียวกันจะ พิจารณาในส่วนของการแสวงหาความเป็นเลิศ (Best Practice) กับหน่วยงานที่ดำเนินภารกิจแบบเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน หรือที่สามารถจะประยุกต์แนวปฏิบัติที่ดีที่จะเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น

2.การกำหนดจุดยืน และตำแหน่งการพัฒนาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Strategic Positioning)

จากการวิเคราะห์ความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ข้างต้นจะทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบถึงความต้องการหรือความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ซึ่งมีอยู่จำนวนมาก จากนั้นจะต้องนำความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาดำเนินการวิเคราะห์และเพื่อสกัดเอาความต้องการทางยุทธศาสตร์ที่เป็นหัวใจหลักแห่งความสำเร็จอย่างแท้จริง (Key Success Factor: KSF) โดยการวิเคราะห์และประเมินผ่านปัจจัย 5 ปัจจัย ดังนี้

- ความเชื่อมโยงเชิงนโยบาย เป็นการวิเคราะห์ว่าความต้องการทางยุทธศาสตร์ มีความสำคัญและเชื่อมโยงกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและทิศทางการพัฒนาประเทศเพียงใด
- ความสำคัญ เป็นการวิเคราะห์ว่าความต้องการทางยุทธศาสตร์มีความสำคัญต่อภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันและอนาคตเพียงใด
- ความจำเป็นเร่งด่วน เป็นการวิเคราะห์ว่าความต้องการทางยุทธศาสตร์ในสภาพการณ์ปัจจุบันว่ามีปัญหาหรือมีความเร่งด่วนต่อการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพียงใด และแนวโน้มอนาคตจะเป็นอย่างไร
- ความคุ้มค่า เป็นการวิเคราะห์ว่าความต้องการทางยุทธศาสตร์มีความคุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์ต่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและการให้คำปรึกษาต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด
- ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ เป็นการวิเคราะห์ว่าความต้องการทางยุทธศาสตร์มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะดำเนินการให้บรรลุผลหรือดีขึ้นเพียงใด

3.การประเมินศักยภาพองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก (SWOT Analysis)

เป็นการนำตำแหน่งและจุดยืนการพัฒนามาวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสภาพการพัฒนา ที่เป็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันและเป็นการประเมินโดยวิเคราะห์ถึงโอกาสและภาวะคุกคามหรือข้อจำกัดอันเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาด้านต่างๆ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดเป็นการประเมินสภาพของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปัจจุบันโดยเป็นการตอบคำถามว่า “ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีสถานภาพการพัฒนาอยู่จุดไหน” สำหรับใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดการดำเนินงานในอนาคตต่อไป ทั้งนี้โดยใช้เทคนิค SWOT analysis พิจารณาถึงปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths – S) จุดอ่อน (Weaknesses – W) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunities – O) และอุปสรรค (Threats – T) เป็นเครื่องมือ

4. การกำหนดทิศทางการพัฒนาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Strategic Plan: Vision, Mission, Strategic Issue and Goal)

เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ผลผลิตหลักการพัฒนาท้องถิ่น ระบุถึงสภาพการณ์ในอนาคต ซึ่งเป็นจุดหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

5. การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategic Plan Transformation)

การกำหนดกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ศักยภาพของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และกำหนดมาตรการแนวปฏิบัติของกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ และแผนปฏิบัติราชการ

6. การกำหนดระบบวัดผลของแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan Measurement)

เป็นการนำเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มากำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแต่ละปีของแผนยุทธศาสตร์ และค่าเป้าหมายรวม

7. การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan Implementation)

เป็นการนำแผนงาน โครงการ เพื่อดำเนินการแปลงแผนปฏิบัติสู่การปฏิบัติ (DO) มีการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการ (CHECK)

8. การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา (Strategic Plan Continual Development)

เป็นการสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การสรุปผลการดำเนินงานของโครงการในรอบปีงบประมาณ การสรุปผลตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ การวิเคราะห์ผลเพื่อการพัฒนาในรอบปีงบประมาณต่อไป การเชื่อมโยงสู่การตัดสินใจทางการบริหาร และการปรับแผนยุทธศาสตร์

จุดยืนและตำแหน่งการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569

1) การเสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและต่างประเทศ และความจำเป็นในการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 20 ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศไทยที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน บนฐานของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2) เสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการเป็นกลไกหลักของประเทศ เพื่อรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทยให้เข้มแข็ง มีธรรมาภิบาล ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการประสานความร่วมมือกับองค์กรภาคีทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม ประชาชน ร่วมเสริมสร้างธรรมาภิบาลการปกครองท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับให้มีมาตรฐานการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศและมีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นจากสังคมทั้งในและนานาชาติ

3) ขับเคลื่อนท้องถิ่นให้เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน สู่ประเทศไทยพัฒนาแล้ว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่เข้มแข็งของประเทศที่เข้มแข็งจากพื้นที่ สร้างมาตรการ แนวปฏิบัติ ระเบียบ และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ประชาธิปไตยแก่ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งประเทศ ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการ และการบริการประชาชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาท้องถิ่น มีท้องถิ่นและชุมชนต้นแบบทั่วประเทศ ที่ประสบความสำเร็จ ตามหลักการพัฒนามั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรภาครัฐแนวใหม่ เพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นจากพื้นที่และสังคม ในภาพกว้างทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีต่อความโปร่งใสและการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) เสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัลที่มีความพร้อมในการเป็นแหล่งกลางของประเทศด้านองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพในระดับสากล

6) การพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรองรับภารกิจในปัจจุบันและอนาคต และการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

7) ยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรระดับสากลที่มีสมรรถนะสูง บริหารจัดการด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกกระบวนการ มีความทันสมัยด้วยระบบดิจิทัล บุคลากรมีคุณภาพสูง และมีความเป็นมืออาชีพในการส่งเสริมและให้คำปรึกษา เสริมสร้างขีดความสามารถให้กรมฯ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ ปัญญา และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของประเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

8) พัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรคุณธรรมที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติราชการ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

และได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นเข็มทิศนำทางสู่อนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “องค์กรระดับสากล ธรรมาภิบาลเข้มแข็ง ท้องถิ่นพัฒนา ปวงประชามีสุข” และเพื่อให้การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดค่านิยมร่วมว่า “มืออาชีพ คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล”

เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนสู่วิสัยทัศน์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นวาระในการขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่น ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพ ชีวิตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กร ระดับสากลที่สังคมยอมรับ

แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง

แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง 4 ปี (พ.ศ.2561-2564)

วิสัยทัศน์จังหวัดลำปาง “ลำปางเมืองน่าอยู่ นครแห่งความสุข”

จากการระดมความคิดเห็นทุกภาคส่วน รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายของเครือข่ายต่างๆ ของจังหวัดลำปาง ทุกภาคส่วนมีความเห็นที่ตรงกันที่จะพัฒนาเมืองลำปางให้เป็นเมืองน่าอยู่ สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การท่องเที่ยวการค้า การลงทุน เกษตร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสมดุลงานการบริหาร จัดการ เน้นการการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมการบริหารจัดการชุมชนแบบ (บวร) เชื่อมความสัมพันธ์บ้าน วัด โรงเรียนเพื่อพัฒนาร่วมกัน รวมทั้งการบริหารจัดการรูปแบบเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงในทุกระดับตั้งแต่ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัด สมดุลการใช้องค์ความรู้ โดยการผสมผสานองค์ความรู้สมัยใหม่ และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น เพื่อได้แนวทางในการการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่หรือชุมชน

พันธกิจ

1. สนับสนุนอำนวยความสะดวกและเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจภายในจังหวัด ให้สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

2. พัฒนาระดับขีดความสามารถในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชนให้มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและตลาดโลก

3. ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชนทั้งภาคผลิตและภาคบริการและพาณิชย์กรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ

4. ส่งเสริมให้มีการผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปคุณภาพสากลสร้างมูลค่าเพิ่มสอดคล้องกับความต้องการของตลาดภายในและต่างประเทศ

5. กำหนดนโยบายจัดทำแผนงานเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างทางกายภาพบุคลากรและการบริหารจัดการในการพัฒนาพื้นที่ของจังหวัดให้ก้าวสู่ความเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภาคเหนือตอนบน

6. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมลำปางให้มีความเข้มแข็งมีภูมิคุ้มกันรักษวัฒนธรรมท้องถิ่นและถิ่นกำเนิดตามวิถีลำปางโดยดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

7. เสริมสร้างพัฒนาขีดความสามารถในการรักษาชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงของคนในจังหวัด ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและชุมชนในการสร้างความเข้มแข็งมั่นคงตลอดจนการเฝ้าระวังและป้องกันภัยในชุมชน

8. สนับสนุนส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในสังคมมีการดำเนินงานการบริหารจัดการในทุกระดับให้โปร่งใสและเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์รวม

เศรษฐกิจภายในจังหวัดมีความเข้มแข็งสมดุลมั่นคง มีการขยายตัวด้านการค้าการลงทุนและเครือข่ายโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการสามารถยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ตลาดการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและตลาดโลก ด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มและพัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการทั้งภาคการเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และภาคบริการ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีภูมิคุ้มกัน มีการพัฒนาความรู้ควบคู่กับภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็ง ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล สู่การเป็น “เมืองน่าอยู่”

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างเสริมและพัฒนาจังหวัดลำปางให้มีความพร้อมรองรับการเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรปลอดภัยและได้มาตรฐานแบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสังคมลำปางให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้มีความเข้มแข็งมีภูมิคุ้มกันสามารถดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การรักษาความมั่นคงการจัดระเบียบสังคมและสร้างความร่วมมือในการรักษาความสงบเรียบร้อย

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้วยหลักธรรมาภิบาล

ทิศทางการพัฒนา และยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง

วิสัยทัศน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปางเป็นองค์กรแห่งความสุข”

องค์กรแห่งความสุข หมายความว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยให้หลักกฎหมายหลักธรรมาภิบาล หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน หลักการบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน การเชื่อมโยง การประสานแผนงาน/โครงการ การบริหารงานที่ควบคู่ไปกับเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาศักยภาพของทุนมนุษย์/ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะอย่างทั่วถึง ภายใต้ความเป็นกลาง ความเสมอภาค เป็นธรรม และเป็นสังคมแห่งความสุข

พันธกิจ

1. สร้างสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นสังคมแห่งความสุข โดยประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม ภายใต้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีภูมิคุ้มกัน รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีทักษะในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในช่วงวัย อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่น การนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

3. การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนฐานแห่งอำนาจ/หน้าที่ หลักกฎหมายความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การบูรณาการ หลักธรรมาภิบาล การเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการให้บริการสาธารณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

เป้าประสงค์รวม

ประชาชนได้รับการสาธารณสุขที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลง ได้รับการพัฒนาศักยภาพควบคู่กับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความรัก ความสามัคคี และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาสังคม/ชุมชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

“สังคมแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการสาธารณสุขทั่วถึง”

พันธกิจของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

- 1.การจัดบริการสาธารณสุขและบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.การสร้างคุณภาพชีวิตและสังคมที่เข้มแข็ง บนพื้นฐานด้านเศรษฐกิจที่ดี
- 3.การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 4.การพัฒนาการเมืองและส่งเสริมการบริหารอย่างมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่เมาะได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) การพัฒนาด้านสาธารณสุข-สุขภาพ
- 2) การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- 4) การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย
- 5) การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 6) การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆ ประสบความสำเร็จได้ ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้าหรือทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfication” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

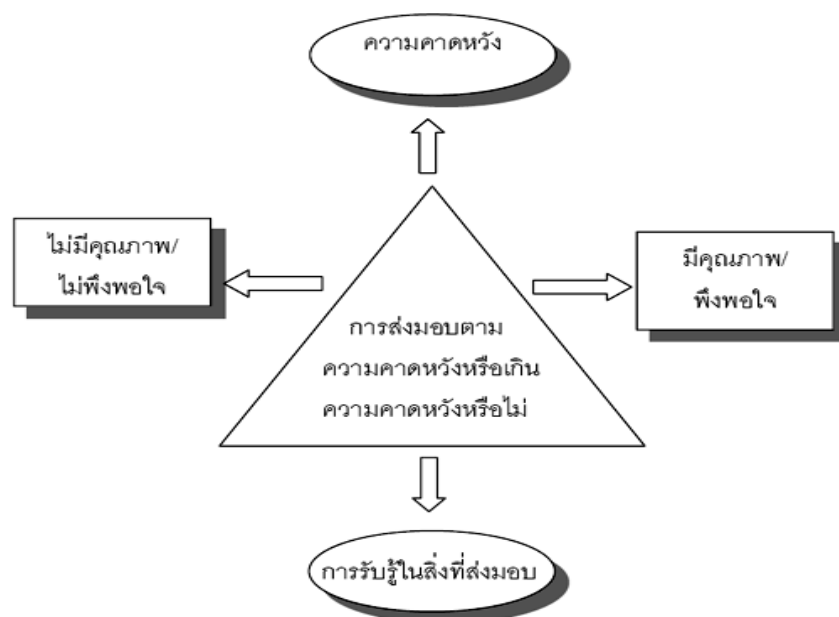
โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดสส์เลอร์ (Dessler, 1983, p. 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึก เมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

เจอร์สัน (Gerson, 1993, p. 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

นิวคูเมอร์ (Newcumer, 1995, p. 75) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

วavra (Vavra, 1992, pp. 139 - 142) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



แผนภาพที่ 3 Definition of Satisfaction

ที่มา : Vavra (1992, pp. 139 - 142)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 อ้างในเปี่ยมรัก ฉัตรธนาเสนี, 2556) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของลูกค้านั้นเกิด จากความรู้สึกภายหลังการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Post Purchase Feeling) และเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์หรือ บริการนั้นไปแล้วความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product Perceived Performance) ตามความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเอง ซึ่งลูกค้าแต่ละรายจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ถ้าคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและ ได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วรารภรณ์ ช่วยนุกิจ (2544) สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเนื่องมาจากความสำเร็จ ความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่ สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อมช่วงเวลาในขณะนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นพลัง แห่งการสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปใน แนวทางอันพึงปรารถนาได้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถ สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะ สามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงาน นั้น

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ความหมาย คือ

1.ความหมายที่ยึดสถานการณ์ของการซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้น แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์

2.ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผล ที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

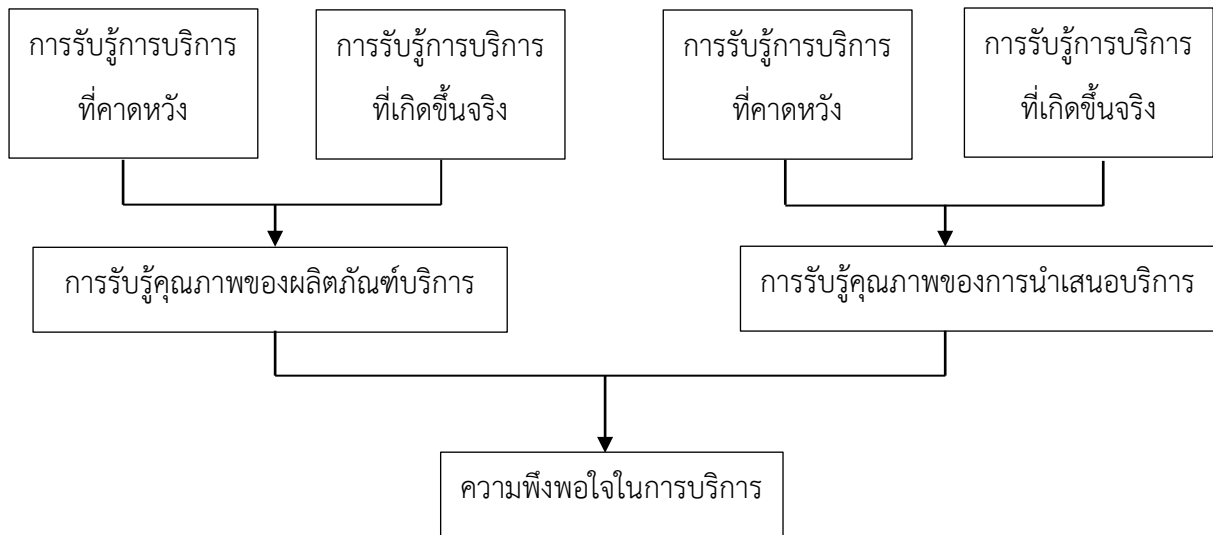
ในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15: 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะจังหวัดลำปาง มีข้อมูลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นุกูล ฝอยทอง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระยะเวลา ที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านและหมู่บ้านที่อาศัยแตกต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีชื่อในสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลแกดำ จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า

1.ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน

การศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองการบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจ ด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพสังคม

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านและหมู่บ้านที่อาศัยแตกต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรแก้ไขน้ำประปาหมู่บ้านให้สะอาด ควรจัดหาน้ำประปาให้พอเพียงกับผู้บริโภค ควรส่งเสริมการจัดงานเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมที่เป็นจุดเด่น หรือเป็นเอกลักษณ์ของเทศบาลตำบลแกดำ ควรมีการสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นมากกว่านี้ ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่านี้ ประชาชนในท้องถิ่นขาดอาชีพเสริมรองรับหลังจากหมดฤดูทำนาและเก็บเกี่ยวผลผลิต ควรจัดให้มีการอบรมประกอบอาชีพใหม่ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่เสมอ ควรดูแลคุณภาพชีวิตของผู้พิการและคนชราให้ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคติดต่อ หรือเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้พิการและคนชราให้ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคติดต่อหรือเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนอยู่เสมอ การดำเนินการตามนโยบายมีความล่าช้า คณะผู้บริหารมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการที่ดี เทศบาลควรให้ความรู้และแนะนำประชาชนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ในหมู่บ้านเพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เช่น การนำผักตบชวาหรือหอยเชอร์รี่มาเป็นปุ๋ยหมักชีวภาพ ควรหาพันธุ์ไม้เศรษฐกิจให้ประชาชนปลูก

จงกลณี สุกไพ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 359 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษา พบว่า

1. เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาสังคม ($\bar{X} = 3.56$) ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพัฒนา

โครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.44$) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.23$) และด้านการพัฒนา
การเมืองการบริหาร ($\bar{X} = 3.00$)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ
เทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และเขต
เลือกตั้ง โดยรวมรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหัวขวาง
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ควรติดตั้งสัญญาณไฟจราจรอย่างเหมาะสม
การจัดตั้งตลาดร้านค้าชุมชนให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ควรรักษาและอนุรักษ์งานประเพณีท้องถิ่นให้ต่อเนื่อง
และทั่วถึง ควรให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารและควรจัดที่ทิ้งขยะให้ไกลหมู่บ้าน

ปิยะชัย โชติวุฒิมินตรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผล
การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนภายในครัวเรือนของ
ประชาชนตำบลเวินพระบาท ทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และ One-way
ANOVA หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ผลการศึกษา พบว่า

1. การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่า
อุเทน จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
จำนวน 1 ด้าน คือ การพัฒนาทุนมนุษย์และสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพัฒนาการด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน การพัฒนาเมืองและชุมชน
น่าอยู่ การพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากฐานการค้าและการลงทุน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี และ
ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมี
ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ โดยรวมและด้านการพัฒนา
ทุนมนุษย์และสังคมที่มีคุณภาพ ด้านการพัฒนาการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ส่วนการพัฒนาเมืองและชุมชนน่าอยู่ และการพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากฐานการค้าและการลงทุน ไม่แตกต่างกัน

4.ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน ส่วนด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสังคมที่มีคุณภาพ พัฒนาการด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน การพัฒนาเมืองและชุมชนน่าอยู่ และการพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากฐานการค้ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาระบบการบริหารการจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

5.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม คือการจัดตั้งงบประมาณการดำเนินงานการพัฒนาด้านการก่อสร้าง การปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาให้ได้มาตรฐาน และให้ประชาชนมีน้ำสำหรับใช้อุปโภคและบริโภคพอเพียงและให้ครอบคลุมทุกชุมชน ควรให้มีการดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมปรับปรุงถนนเพื่อการเกษตรให้สัญจรสะดวกและได้มาตรฐานให้ครอบคลุมทุกชุมชน รวมถึงเห็นควรให้มีการดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าภายในชุมชนเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับพี่น้องประชาชนในพื้นที่ และให้มีการขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ตลอดจนควรจัดตั้งให้มีงบประมาณในการส่งเสริมสร้างงาน สร้างรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืนให้กับประชาชน

อุบลวรรณ อุณสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนภายในครัวเรือนของประชาชนตำบลบ้านผึ้ง จำนวน 23 หมู่บ้าน จำนวน 355 คน โดยใช้วิธีสุ่มโดยการกำหนดสัดส่วนและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคั้งนี้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test วิเคราะห์ตามตัวแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษา พบว่า

1.ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมมีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาสาธารณสุข และอยู่ในระดับปานกลาง 8 ด้าน คือ ด้านสังคม ด้าน

การคมนาคม ด้านแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการป้องกันภัย และสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการเมืองการบริหาร

2. ผลการเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศและหมู่บ้านที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและหมู่บ้านที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ การกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการน้ำที่ใช้ในการเกษตร ควรจัดโครงการเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาติ ควรจัดฝายกักเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร มีการจัดฝึกอบรมด้านยาเสพติดสำหรับเด็กและเยาวชน ควรมีการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ควรมีการจัดโครงการเพื่อดูแลและรักษาสุขภาพสตรี เด็กและเยาวชน ควรจัดงบประมาณเพื่อซ่อมแซมและก่อสร้างถนนให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ควรกำหนดขนาดของรถที่ให้วิ่งผ่านถนนภายในหมู่บ้าน ควรมีการสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านและกลุ่มอาชีพ ควรมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในชุมชนให้ออกสู่ตลาดภายนอก ควรมีการจัดตั้งกองทุนสำหรับกลุ่มแม่บ้านและกลุ่มอาชีพ ควรมีการจัดทำารางระบายน้ำ ควรมีการบริหารจัดการขยะภายในชุมชน ควรจัดสรรงบประมาณเพื่ออุดหนุนประเพณีประจำปีและรักษาวัฒนธรรม และควรจัดตั้งห้องสมุดประจำหมู่บ้าน ควรมีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัคซีน โรคพิษสุนัขบ้า และกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรมีการรณรงค์ให้มีการรักษาความสะอาด ควรมีการจัดบริการหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ ควรมีการจัดงบประมาณเพื่อซื้อถังดับเพลิงขนาดเล็กเพื่อใช้สำหรับกรณีที่เกิดดับเพลิงเข้าไม่ถึงสำหรับทุกหมู่บ้าน ควรมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำหมู่บ้านและควรจัดบริการหน่วยชำระภาชีเคลื่อนที่ และควรจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน

ดวงตา สราญรมย์ และวรุณี เขาวนัสสุขุม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวมและรายด้านแต่ละยุทธศาสตร์พร้อมทั้งทดสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก นอกจากนี้ยังสำรวจปัญหาเร่งด่วนของประชาชนที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย 2,500 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบด้วย ผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานเทศบาลนทบุรี ที่แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.94 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.78 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.28 เมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์โดยใช้ 10 ระดับ ตามกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =8.38 , S.D. = 1.42) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =8.31 , S.D. = 1.54) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =8.27 , S.D. = 1.55)

2.ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีแก้ไข สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัญหาขยะพืด การจราจรติดขัดและขยะมูลฝอย

2.6 บริบทของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

2.6.1 ข้อมูลทั่วไป

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลแม่เมาะ มีลักษณะ เป็นชุมชน ชนบทกึ่งเมือง พื้นที่การทำเหมืองถ่านหินลิกไนต์ มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 117.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 73,311 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ประมาณ 70% เป็นภูเขา และ 30 % เป็นพื้นที่ราบ และมีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 400 เมตร

เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีอาณาเขตการปกครองติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ดังนี้

อาณาเขตทางทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

อาณาเขตทางทิศใต้ ติดต่อกับตำบลสบป่าด อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

อาณาเขตทางทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

อาณาเขตทางทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่เขตตำบลแม่เมาะ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบระหว่างภูเขา

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มีสภาพภูมิอากาศค่อนข้างอบอ้าวและหนาวจัดในฤดูหนาว มีฝนตกเนื่องจากพื้นที่จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม 3 ฤดู

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านห้วยเปิด	นายณัฐพงษ์ อบแก้ว
2	บ้านห้วยรากไม้	นายบุญมา เกียงแก้ว
3	บ้านทางสูง	นายอานันท์ กันทะอุ
4	บ้านเมาะสถานี	นางอำไพ ต้นศิริ
5	บ้านปงชัย	นายอบ สอนทิพย์
6	บ้านห้วยคิง	นางแสงจันทร์ มูลขาว
7	บ้านใหม่นาแหม	นางอริสรา เครือบุญมา
8	บ้านเมาะหลวง	นายสันต์ แก้วประเทศ
9	บ้านเวียงสวรรค์	นางเบญจวรรณ ชัตติยากุล
10	บ้านใหม่มงคล	นายไพรัตน์ เมืองดี (กำนัน)
11	บ้านนาแหมพัฒนา	นางเสาวลักษณ์ เตชนันท์
12	บ้านเวียงหงส์ล้านนา	นายสมศักดิ์ พุบุตร

2.2 การเลือกตั้ง

เขตตำบลแม่เมาะ มีผู้มีสิทธิการเลือกตั้งในบัญชีรายชื่อ จำนวน 12,488 คน มีผู้มาใช้สิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 8,615 คน แยกเป็นชาย 6,092 คน แยกเป็นหญิง 6,396 คน (ข้อมูลจากการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลแม่เมาะ เมื่อปี พ.ศ. 2556)

การเลือกตั้งนายกเทศมนตรี แบ่งการเลือกตั้งออกเป็น 1 เขต 21 หน่วยเลือกตั้ง ส่วนการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลแม่เมาะ แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง 21 หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

เขตการเลือกตั้งที่	หน่วยที่	หมู่ที่	สถานที่เลือกตั้ง
1	1	1	ศาลาอเนกประสงค์บ้านห้วยเป็ด
1	2	2	ศาลาอเนกประสงค์บ้านใหม่ห้วยรากไม้
2	3	3	ศาลาวัดหางสูง
2	4	4	ศาลาวัดคีรีไชยแม่เมาะ
2	5	5	วัดปงชัย
2	6	5	โรงเรียนบ้านปงชัย
2	7	6	ศาลาวัดห้วยคิง (1)
2	8	6	ศาลาวัดห้วยคิง (2)
1	9	7	ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนฯ
1	10	7	ศาลาอเนกประสงค์บ้านใหม่นาแหม
1	11	8	วัดเมาะหลวง
1	12	8	โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ
1	13	8	ศาลาอเนกประสงค์หลังศาลหลักเมือง
1	14	8	ศาลาวัดทุ่งกล้วย
1	15	9	ศาลาอเนกประสงค์บ้านเวียงสวรรค์ (1)
1	16	9	ศาลาอเนกประสงค์บ้านเวียงสวรรค์ (2)
2	17	10	ศาลาอเนกประสงค์บ้านใหม่มงคล
2	18	10	ศาลาผู้สูงอายุบ้านใหม่มงคล
1	19	11	ศาลาอเนกประสงค์บ้านนาแหมพัฒนา (1)
1	20	11	ศาลาอเนกประสงค์บ้านนาแหมพัฒนา (2)
2	21	12	ศาลาสำนักรงษ์เวียงหงส์ล้านนา

*ข้อมูลจากการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลแม่เมาะ เมื่อปี พ.ศ. 2556

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรของตำบลแม่เมาะ มีจำนวนทั้งสิ้น 15,761 คน แยกเป็นประชากรชาย 7,749 คน ประชากรหญิง 8,012 คน จำนวนครัวเรือน มีทั้งหมด 8,192 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ห้วยเปิด	371	425	796	861
2	ห้วยรากไม้	439	457	896	406
3	หางฮุง	114	120	234	261
4	เกาะสถานี	340	369	709	291
5	ปางชัย	615	575	1,190	495
6	ห้วยคิง	754	678	1,432	1,627
7	ใหม่นาแหม	820	892	1,712	867
8	เกาะหลวง	1,511	1,524	3,035	1,230
9	เวียงสุวรรณค์	899	995	1,894	696
10	ใหม่มงคล	800	834	1,634	562
11	นาแหมพัฒนา	684	687	1,371	548
12	เวียงหงส์ล้านนา	402	456	858	348
รวม		7,749	8,012	15,761	8,192

*ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่เมาะ

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรของตำบลแม่เมาะ แยกตามช่วงอายุ ได้ดังนี้

ช่วงอายุและจำนวนประชากร	จำนวนประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
เยาวชน (อายุต่ำกว่า 18 ปี)	1,306	1,260	2,566
ประชาชน (อายุ 18 – 60 ปี)	5,251	5,451	10,702
ประชากรผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปี)	1,192	1,301	2,493
รวม	7,749	8,012	15,761

*ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่เมาะ

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ตำบลแม่เมาะ มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตพื้นที่ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาอัธยมศึกษา ดังนี้

➤ **สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ**

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลแม่เมาะ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ ณ บ้านใหม่นาแวม หมู่ที่ 7 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ปัจจุบันมีนักเรียนทั้งหมด จำนวน 211 คน

(2) โรงเรียนเทศบาลตำบลแม่เมาะ เป็นสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลตำบลแม่เมาะ ตั้งอยู่บริเวณ ณ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เปิดสอนในระดับอนุบาล (อนุบาล 1 – อนุบาล 3) ปัจจุบันมีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 527 คน

➤ **สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ในพื้นที่ตำบลแม่เมาะ มีทั้งหมด 4 โรงเรียน ดังนี้

(1) โรงเรียนเวียงหงส์ล้านนา ตั้งอยู่ที่ ณ บ้านเวียงหงส์ล้านนา หมู่ที่ 12 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จัดการเรียนการสอนในระดับอนุบาลและระดับประถมศึกษา มีจำนวนนักเรียน ดังนี้

● ระดับอนุบาล	จำนวน	2	คน
● ระดับประถมศึกษา	จำนวน	38	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	40	คน

*(ข้อมูลจาก งานทะเบียน โรงเรียนเวียงหงส์ล้านนา ประจำปีการศึกษา 2559)

(2) โรงเรียนวัดบ้านแวม ตั้งอยู่ที่ ณ ข้างเทศบาลตำบลแม่เมาะ บ้านนาแวมพัฒนา หมู่ที่ 11 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จัดการเรียนการสอนในระดับอนุบาลและระดับประถมศึกษา มีจำนวนนักเรียนดังนี้

● ระดับอนุบาล	จำนวน	6	คน
● ระดับประถมศึกษา	จำนวน	136	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	142	คน

*(ข้อมูลจาก งานทะเบียน โรงเรียนวัดบ้านนาแวม ประจำปีการศึกษา 2559)

(3) โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ ตั้งอยู่ที่ ณ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จัดการเรียนการสอนในระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนนักเรียน ดังนี้

● ระดับอนุบาล	จำนวน	110	คน
● ระดับประถมศึกษา	จำนวน	941	คน
● ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	179	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	1,230	คน

*(ข้อมูลจาก งานทะเบียน โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ ประจำปีการศึกษา 2559)

(4) โรงเรียนแม่เมาะวิทยา ตั้งอยู่ที่ ณ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนนักเรียนดังนี้

● ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	551	คน
● ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	169	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	720	คน

*(ข้อมูลจาก งานทะเบียน โรงเรียนแม่เมาะวิทยา ประจำปีการศึกษา 2559)

➤ **สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา**

- วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการ กฟผ.แม่เมาะ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 393 บ้านใหม่นาแวม หมู่ที่ 7 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีจำนวนนักศึกษาทั้งสองระดับ ดังนี้

● ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	จำนวน	809	คน
● ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	จำนวน	419	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	1,228	คน

*(ข้อมูลจาก งานทะเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการ กฟผ.แม่เมาะ ประจำปีการศึกษา 2559)

➤ **สถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย**

- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแม่เมาะ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการอำเภอแม่เมาะ (ที่ทำการปกครองอำเภอแม่เมาะ) บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จัดการเรียนการสอน 3 ระดับ คือ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งมีจำนวนนักเรียนแยกตามระดับ ดังนี้

● ระดับประถมศึกษา	จำนวน	41	คน
● ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	170	คน
● ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	261	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	472	คน

*(ข้อมูลจาก ศูนย์การเรียนรู้นอกระบบฯ อำเภอแม่เมาะ)

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลรัฐบาลประจำอำเภอแม่เมาะ 1 แห่ง คือ “โรงพยาบาลแม่เมาะ” ตั้งอยู่ที่ บ้านนาแหมพัฒนา หมู่ที่ 11 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ดังนี้

(1) แพทย์	จำนวน 4 คน
(2) พยาบาล	จำนวน 56 คน
(3) ทันตแพทย์	จำนวน 3 คน
(4) เภสัชกร	จำนวน 5 คน
(5) เจ้าพนักงานส่งเสริมสาธารณสุข	จำนวน 3 คน
(6) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	จำนวน 3 คน

- สถานพยาบาลของรัฐวิสาหกิจ

กองการแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าแม่เมาะ สังกัดการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นสถานพยาบาลขนาด 10 เตียง ตั้งอยู่ในเขตของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 290 คน มี นางศิริพร วงศ์คำ เป็นประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน อสม.(คน)	ประธาน อสม. ประจำหมู่บ้าน
1	บ้านห้วยเป็ด	16	นายองอาจ ทองสุข
2	บ้านห้วยรากไม้	16	นางปรานอม พันธุ์ใหญ่
3	บ้านทางสูง	5	นางศิริพร วงศ์คำ
4	บ้านเมาะสถานี	15	นางสมพร ชุมศรี
5	บ้านปงชัย	20	นางพัชรี ไชยะเสน
6	บ้านห้วยคิง	20	น.ส. กัลยา วัดจันทร์
7	บ้านใหม่นาแหม	23	นางวันดี ผาทอง
8	บ้านเมาะหลวง	67	นางกัลยา วงศ์สถิต
9	บ้านเวียงสวรรค์	40	นางอรวรรณ ศรีพจน์
10	บ้านใหม่มงคล	21	นางพิกุล ทาสวรรณ์
11	บ้านนาแหมพัฒนา	28	นางปัทมาภรณ์ อัจฉัญกรณ์
12	บ้านเวียงหงส์ล้านนา	19	นางบุษบา ชุมภูสีบ

- คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง คือ
 1. คลินิกหมอเกษา รักษาโรคทั่วไป และโรคกระดูกกล้ามเนื้อ
 2. คลินิกหมอกฤษณา รักษาโรคทั่วไป
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 3 แห่ง
- การเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแม่เมาะ 5 อันดับแรก
 - (1) ระบบทางเดินหายใจ
 - (2) โรคระบบย่อยอาหาร
 - (3) โรคระบบไหลเวียนเลือด
 - (4) โรคระบบกล้ามเนื้อโครงร่างและกล้ามเนื้อยึดเสริม
 - (5) โรคเกี่ยวกับระบบต่อมไร้ท่อ โภชนาการและเมตาบอลิซึม

4.3 การสังคมนาคนสงเคราะห์

ในตำบลแม่เมาะมีผู้ที่ต้องได้รับการสังคมนาคนสงเคราะห์ ดังนี้

(1) ผู้สูงอายุ	2,468 คน
(2) ผู้พิการ	466 คน
(3) ผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์	36 คน

(ข้อมูลจากการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ทต.แม่เมาะ)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งทางบกของตำบลแม่เมาะ สามารถเดินทางโดยรถยนต์ รถจักรยานยนต์ โดยมีถนนสายหลัก ดังนี้

- ถนนจักรยาน (Bike lane) จากแยกไฟแดงผาลาด ถึง บ้านปงชัย หมู่ที่ 5 ระยะทางประมาณ 11 กิโลเมตร เลียบทางหลวงหมายเลข 1348 โดยการสนับสนุนงบประมาณจากแขวงทางหลวงลำปาง ที่ 1

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1348 เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการเดินทางตั้งอยู่ในอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จุดเริ่มต้นจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 (แยกผาลาด) ไปยัง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ ระยะทาง 45 กิโลเมตร

- ทางหลวงชนบท หมายเลข 2004 เป็นเส้นทางระหว่างตำบล ในส่วนของตำบลแม่เมาะ เริ่มต้นจากแยกไปรษณีย์ ไปยังทางรถไฟ ณ บ้านห้วยรากไม้ ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ระยะทาง 2.4 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลแม่เมาะ เป็นตำบลที่มีระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมร้อยละ 99.4 มีเพียง 52 ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คิดเป็นร้อยละ 0.6) ซึ่งส่วนใหญ่ครัวเรือนสร้างอยู่ในเขตพื้นที่ทำการเกษตร เช่น สวนยางพารา สวนผลไม้ เป็นต้น นอกจากนั้นเป็นบ้านเรือนที่สร้างใหม่เนื่องจากย้ายมาจากพื้นที่ก่อสร้างของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยแม่เมาะ

5.3 การประปา

ประชาชนในตำบลแม่เมาะ ได้รับการบริหารด้านการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง และกิจการประปาของหมู่บ้าน ครอบคลุมทั้ง 12 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นประปาระบบผิวดิน โดยแหล่งน้ำที่ใช้ในการผลิตประปาส่วนมากใช้น้ำดิบจากอ่างเก็บน้ำห้วยไคร้ (บ้านเมาะหลวง ตำบลแม่เมาะ) มาผลิตน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางให้บริการประชาชน ส่วนกิจการประปาหมู่บ้าน มีทั้งหมด 5 หมู่บ้าน คือ บ้านห้วยเป็ด หมู่ที่ 1, บ้านหางสูง หมู่ที่ 3, บ้านเมาะสถานี หมู่ที่ 4, บ้านปงชัย หมู่ที่ 5 และบ้านห้วยคิง หมู่ที่ 6

5.4 โทรศัพท์

ในพื้นที่ตำบลแม่เมาะ มีเครือข่ายและโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่/สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ทุกเครือข่าย ยกเว้นบริเวณป่าไม้ที่บางจุด มีเครือข่ายโทรศัพท์บ้านครอบคลุมทุกพื้นที่ บางหมู่บ้านยังคงมีโทรศัพท์สาธารณะบริการประชาชน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลแม่เมาะ ที่จุดบริการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์ จำนวน 1 แห่ง คือ ไปรษณีย์อำเภอแม่เมาะ ตั้งอยู่เลขที่ 221 หมู่ที่ 11 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ติดกับเทศบาลตำบลแม่เมาะ) บริการรับส่งพัสดุ โดยเปิดบริการในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. และวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-12.00 น.

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ตำบลแม่เมาะ มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน 8,192 ครัวเรือน มีครัวเรือนเกษตรกร 1,238 ครัวเรือน มีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด 6,178.25 ไร่ แบ่งออกเป็น

(1) พื้นที่ทำนา (ข้าวนาปี/ข้าวไร่)	457.25	ไร่
(2) พื้นที่ทำพืชไร่	1,062.00	ไร่
(3) พื้นที่ทำสวน	4,155.00	ไร่
(4) พื้นที่ทำปลูกพืชผัก	99.00	ไร่
(5) พื้นที่ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ	5.00	ไร่

6.2 การประมง

การประมงของตำบลแม่เมาะ เป็นการทำประมงพื้นบ้าน เช่น การตกปลาด้วยเบ็ด การทอดแห ตกปลา ในอดีตในลำห้วยต่างๆของตำบลแม่เมาะเป็นแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์ มีปลาชุกชุม ทำให้ชาวบ้านจับปลาได้เป็นจำนวนมาก ปัจจุบันแหล่งน้ำที่เหมาะสมแก่การทำประมง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำห้วยคิงตอนบน อ่างเก็บน้ำห้วยคิงตอนล่าง และอ่างเก็บน้ำบ้านเมาะธานี โดยการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของตำบลแม่เมาะ มีจำนวน 85 ราย

6.3 ปศุสัตว์

การปศุสัตว์ของตำบลแม่เมาะ ส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นการเลี้ยงไว้ภายในครัวเรือน เช่น ไก่ เป็ด ปลา สุกร โค กระบือ ฯลฯ นอกจากนั้นทางเทศบาลตำบลแม่เมาะและหน่วยงานในพื้นที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่รวมกลุ่มอาชีพเกี่ยวกับทางด้านปศุสัตว์ ได้แก่ กลุ่มเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่/พื้นเมือง, กลุ่มเลี้ยงหมู, กลุ่มเลี้ยงไก่บ้านเวียงสวรรค์, กลุ่มเลี้ยงไก่บ้านห้วยเป็ด และกลุ่มเลี้ยงปลาบ้านห้วยเป็ด เป็นต้น

รายงานจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ระดับหมู่บ้าน (ตำบลแม่เมาะ) กรมปศุสัตว์

หมู่ที่	ชุมชน/หมู่บ้าน	เกษตรกร ผู้เลี้ยงสัตว์ (คน)	โคเนื้อ (ตัว)	กระบือ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	เป็ด (ตัว)
1	บ้านห้วยเป็ด	70	22	3	108	1,584	95
2	บ้านห้วยรากไม้	60	47	-	-	1,634	92
3	บ้านทางสูง	29	67	-	-	735	-
4	บ้านเมาะสถานี	7	30	-	-	265	120
5	บ้านปางชัย	30	24	25	-	710	11
6	บ้านห้วยคิง	75	58	59	27	1,909	20
7	บ้านใหม่นาแหม	33	-	-	18	796	-
8	บ้านเมาะหลวง	54	474	-	-	1,495	22
9	บ้านเวียงสวรรค์	19	-	-	-	557	12
10	บ้านใหม่มงคล	44	96	-	-	1,448	21
11	บ้านนาแหมพัฒนา	23	73	-	-	500	-
12	บ้านเวียงหงส์ล้านนา	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น		444	891	87	153	11,633	393

ที่มา : ระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์รายครัวเรือน

6.4 การบริการ

การบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เมาะ เป็นการบริการเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลแม่เมาะ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. สระว่ายน้ำเทศบาลตำบลแม่เมาะ ให้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการออกกำลังกายว่ายน้ำและบริการฟิตเนส เพื่อออกกำลังกาย ตั้งอยู่ ณ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

2. จุดบริการน้ำดื่มเทศบาลตำบลแม่เมาะ ให้บริการน้ำดื่มสะอาดบริการฟรี ตั้งอยู่ ณ ด้านหลังเทศบาลตำบลแม่เมาะ (ตรงข้ามโรงพยาบาลแม่เมาะ)

3. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแพทย์แผนไทยเทศบาลตำบลแม่เมาะ ให้บริการนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า ประคบสมุนไพร และอบสมุนไพร ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลแม่เมาะ (ลานจอดรถเทศบาลฯ)

การบริการจากหน่วยงานอื่นในพื้นที่ตำบลแม่เมาะ มีหน่วยงานราชการที่ดำเนินงานอยู่ 2 หน่วยงาน ได้แก่

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง (อำเภอแม่เมาะ) ตั้งอยู่ในบริเวณแยกไปรษณีย์ ให้บริการด้านไฟฟ้า การติดตั้งและขยายเขตไฟฟ้าในครัวเรือน และชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า

2. การประปาส่วนภูมิภาค (อำเภอแม่เมาะ) ให้บริการเสีค่าธรรมเนียมน้ำประปาเท่านั้น

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลแม่เมาะ ได้รับการสนับสนุนให้เป็นเมืองท่องเที่ยว โดยทางหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นเทศบาลตำบลแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(แม่เมาะ) และหน่วยงานอื่นในพื้นที่ ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว และในพื้นที่ตำบลแม่เมาะมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งทางระบบทรัพยากรธรรมชาติ นิเวศวิทยา ความเชื่อและศาสนา และที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่

- ศูนย์วัฒนธรรมอำเภอแม่เมาะ (อยู่ระหว่างก่อสร้าง) บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- ศาลหลักเมืองอำเภอแม่เมาะ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- ภูเขาไฟจำป่าแดด บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- แผ่นดินหวืด บ้านปงชัย หมู่ที่ 5
- วัดรัตนคูหา บ้านม่อน-ทุ่งกล้วย หมู่ที่ 8
- ถ้ำเทพสถิตย์ บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- ถ้ำดอยน้อย บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- ถ้ำผาซุ่ม บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- ถ้ำดอยงู บ้านเมาะหลวง หมู่ที่ 8
- สวนพฤกษชาติ เหมืองลิกันด์
- ศาลาชมวิว กฟผ.แม่เมาะ
- ทุ่งดอกบัวตอง กฟผ.แม่เมาะ

6.6 อุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลแม่เมาะ มีทั้งขนาดเล็ก-กลาง-ใหญ่ โดยขนาดเล็กเป็นอุตสาหกรรมภายในครัวเรือน เช่น วิสาหกิจชุมชนแปรรูปอาหาร กลุ่มอาชีพต่างๆ ส่วนอุตสาหกรรมขนาดกลาง เช่น อู่ซ่อมรถ วิสาหกิจชุมชนฮิวมันส์ล้านปีอินทรีย์แม่เมาะ และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ คือ “โรงไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เหมืองแม่เมาะ” ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมผลิตกระแสไฟฟ้าที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีจำนวนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมาก

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ภายในตำบลแม่เมาะ มีหน่วยธุรกิจ/พาณิชย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก ตามสภาพของชุมชน มีดังนี้

● ร้านค้า (โชห่วย)	จำนวน	270	แห่ง
● สถานบริการน้ำมัน	จำนวน	2	แห่ง
● ตลาดสด	จำนวน	3	แห่ง
● สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พรบ.สาธารณสุข	จำนวน	33	แห่ง
● โรงแรม	จำนวน	6	แห่ง
● ธนาคาร	จำนวน	3	แห่ง

กลุ่มอาชีพของตำบลแม่เมาะ เป็นกลุ่มอาชีพที่ก่อตั้งขึ้นภายในหมู่บ้าน เป็นการรวมกลุ่มของคนในชุมชน เพื่อสร้างอาชีพทั้งที่เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม โดยใช้วัตถุดิบ ความโดดเด่นของพื้นที่ เอกลักษณ์ของชุมชน และความสามารถของคนในชุมชนในการพัฒนา โดยแบ่งกลุ่มอาชีพเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเกษตรกรรม ด้านปศุสัตว์ ด้านหัตถกรรม และด้านแปรรูปอาหาร โดยมีรายละเอียดกลุ่ม ดังนี้

ชื่อกลุ่ม	ที่ตั้งกลุ่ม	ประธานกลุ่ม
กลุ่มเกษตรกรรม		
- วิชาทกิจชุมชนปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษ และสมุนไพร	เลขที่ 15 หมู่ที่ 6	นางสมพร ไชยชนะ
- กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษไฮโดรโปนิก	เลขที่ 514/1 หมู่ที่ 9	นางสมภาพ โนจิตร
- กลุ่มการเกษตรผสมผสาน หมู่ที่ 9	เลขที่ 610 หมู่ที่ 9	นายสายยุทธ พรหมพา
- กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้าบ้านเวียงสวรรค์	เลขที่ 579 หมู่ที่ 9	นางจำปี ตาอ้ายเทือก
- กลุ่มปลูกข้าวโพดอาหารสัตว์	เลขที่ 531 หมู่ที่ 8	นายสมบัติ ไทยพยัคฆ์
- กลุ่มสมุนไพรบำบัดบ้านเมาะหลวง	เลขที่ 15 หมู่ที่ 8	นางดวงรัช ลิ้มปิชาติ
- กลุ่มปลูกผักไร้ดิน	เลขที่ 88 หมู่ที่ 5	นางสุนันท์ เลสีก
- กลุ่มเกษตรพอเพียงบ้านหางสูง	เลขที่ 146/2 หมู่ที่ 3	นางสมพิศ คำนนทา
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเมาะหลวงแปรรูปพริก	เลขที่ 441 หมู่ที่ 8	นางกชพร เปี้ยสีบ
- กลุ่มผู้ปลูกผักเพื่อการค้า	เลขที่ 107 หมู่ที่ 7	นางรุจี ใบป้อ
- กลุ่มส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงผู้พิการ	เลขที่ 552 หมู่ที่ 6	นายบงการ ขาวปลอด
- กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ	เลขที่ 88 หมู่ที่ 11	นางสุนทรี
- กลุ่มทำปุ๋ยหมักและน้ำหมักชีวภาพ	เลขที่ 171 หมู่ที่ 10	นางกอบกุล ยะสีบ
- กลุ่มปลูกมะนาวในวงบ่อ	เลขที่ - หมู่ที่ 10	นางสุนทรี วงศ์เปี้ย
- กลุ่มปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	เลขที่ 75 หมู่ที่ 4	นางมาลัย อินต๊ะ

ชื่อกลุ่ม	ที่ตั้งกลุ่ม	ประธานกลุ่ม
- กลุ่มผักไร้ดินบ้านเวียงสุวรรณค์	เลขที่ 71/1 หมู่ที่ 9	นางเพียรศรี ว่างสาร
- กลุ่มปลูกพืชผักสวนครัว	เลขที่ - หมู่ที่ 9	นางหน้อย โนจิตร
- กลุ่มเพาะเห็ดเวียงสุวรรณค์	เลขที่ - หมู่ที่ 9	น.ส.สรณ์รัตน์
ด้านปศุสัตว์		
- กลุ่มเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่/พื้นเมือง	เลขที่ 171 หมู่ที่ 10	นายพร บุญมาก
- กลุ่มเลี้ยงหมู	เลขที่ 107 หมู่ที่ 9	นายบุญส่ง ทิพย์ธันวา
- กลุ่มเลี้ยงไก่บ้านเวียงสุวรรณค์	เลขที่ 62/1 หมู่ที่ 9	นายประเสริฐ ก้าวกิจพา
- กลุ่มเลี้ยงไก่บ้านห้วยเปิด	เลขที่ 211 หมู่ที่ 1	น.ส.ทิวากร จันทะเกตุ
- กลุ่มเลี้ยงปลาบ้านห้วยเปิด	เลขที่ 211 หมู่ที่ 1	นายธีระ คล้ายล่า
ด้านหัตถกรรม		
- กลุ่มเย็บปักถักร้อย	เลขที่ 226 หมู่ที่ 7	นางสุวรรณา เปี่ยมลือ
- กลุ่มเฟอร์นิเจอร์ในครัวเรือน	เลขที่ 89 หมู่ที่ 9	นายสมภาค สุริยะ
- กลุ่มศิลปะลายนูนต่ำ บ้านทางสูง	เลขที่ 119/2 หมู่ที่ 3	นางสุมาลี ปัญญาสืบ
- กลุ่มสานแหและยอ	เลขที่ 69 หมู่ที่ 11	นางสมล หอมทอง
- กลุ่มตัดเย็บผ้าห่มเวียงสุวรรณค์	เลขที่ 69 หมู่ที่ 9	นางเสถียร หนองลุ่ม
- กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าเวียงสุวรรณค์	เลขที่ 237 หมู่ที่ 9	นางบังอร กองเศษ
- กลุ่มใบบัว	เลขที่ - หมู่ที่ 4	
- กลุ่มทอตุ่ง	เลขที่ - หมู่ที่ 4	
- กลุ่มสานเส้นพลาสติก	เลขที่ - หมู่ที่ 4	
- กลุ่มหัตถกรรมเย็บกระเป่า	เลขที่ - หมู่ที่ 9	นางจันทร์จิรา
- กลุ่มตะกร้าปอแก้ว	เลขที่ - หมู่ที่ 11	นางสายฝน ตาคำ
กลุ่มแปรรูปอาหาร		
- กลุ่มแปรรูปอาหารจากสัตว์ ไก่ หมู แคบหมู	เลขที่ 140 หมู่ที่ 8	นายชลาฤทธิ์ จอมคำ
- กลุ่มเบญจมาศแปรรูปอาหาร	เลขที่ 329/1 หมู่ที่ 7	นายศรีวรรณ เครือบุญมา
- กลุ่มทำขนมอบขนมไทยบ้านเวียงสุวรรณค์	เลขที่ 108 หมู่ที่ 9	นางกาญจณี มีสุข
- กลุ่มกล้วยฉาบเมาะสถานี	เลขที่ 69 หมู่ที่ 4	นางสาคร คำดวง
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรเมาะหลวงแปรรูปพริก	เลขที่ 441 หมู่ที่ 8	นางกชพร เปี้ยสืบ
- กลุ่มแปรรูปขนม	เลขที่ 94/2 หมู่ที่ 7	นางอรัญ น้อยเปียง
- กลุ่มข้าวแก้วแปรรูปผักผลไม้	เลขที่ - หมู่ที่ 6	นางสายธาร บัวแก้ว

6.4 แรงงาน

ในตำบลแม่เมาะ อาชีพหลักของคนในพื้นที่เป็นอาชีพรับจ้าง ด้วยตำบลแม่เมาะเป็นที่ตั้งของโรงงานขนาดใหญ่ คือ โรงไฟฟ้าและเหมืองแม่เมาะ ซึ่งเป็นโรงไฟฟ้าถ่านหินขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ มีกำลังการผลิตมากที่สุด ทำให้มีแรงงานในการขับเคลื่อนโรงไฟฟ้าทั้งเป็นคนในพื้นที่อำเภอแม่เมาะ/จังหวัดลำปาง

นอกจากนี้ยังมีแรงงานจากจังหวัดอื่นและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานผ่านทางบริษัทที่ได้รับสัมปทานจากโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ซึ่งทำให้มีประชากรแฝงในพื้นที่จำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงปีที่ผ่านมาทางโรงไฟฟ้าแม่เมาะได้มีการขยายโรงไฟฟ้าเพิ่มขึ้นและทดแทนโรงไฟฟ้าเดิม ทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้ามาในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง หากการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแล้วเสร็จ อาจจะทำให้จำนวนแรงงานลดลงบางส่วน

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านห้วยเป็ด	686	861
2	บ้านห้วยรากไม้	666	406
3	บ้านทางสูง	1,334	261
4	บ้านเมาะสถานี	1,918	291
5	บ้านปงชัย	1,344	495
6	บ้านห้วยคิง	993	1,627
7	บ้านใหม่นาแหม	1,528	867
8	บ้านเมาะหลวง	1,524	1,230
9	บ้านเวียงสวรรค์	250	696
10	บ้านใหม่มงคล	634	562
11	บ้านนาแหมพัฒนา	341	548
12	บ้านเวียงหงส์ล้านนา	247	348
รวม		11,465	8,192

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ตำบลแม่เมาะ มีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด 6,178.25 ไร่ ดังนี้

(1) พื้นที่ทำนา (ข้าวนาปี/ข้าวไร่)	457.25	ไร่
(2) พื้นที่ทำพืชไร่	1,062.00	ไร่
(3) พื้นที่ทำสวน	4,155.00	ไร่
(4) พื้นที่ทำปลูกพืชผัก	99.00	ไร่
(5) พื้นที่ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ	5.00	ไร่

ในตำบลแม่เมาะ จะปลูกพืชที่เป็นพืชเศรษฐกิจ 3 ชนิด ได้แก่ ข้าวนาปี/ข้าวไร่ ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และมันสำปะหลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ข้อมูลจาก ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร กรมส่งเสริมการเกษตร)

- ข้าว

- จำนวนครัวเรือนเกษตรกร	149	ครัวเรือน
- พื้นที่เพาะปลูก	714.00	ไร่
- พื้นที่เก็บเกี่ยว	714.00	ไร่ โดยแยกเป็น

- ข้าวเจ้า

- จำนวนครัวเรือนเกษตรกร	4	ครัวเรือน
- พื้นที่เพาะปลูก	17.75	ไร่
- พื้นที่เก็บเกี่ยว	17.75	ไร่

- ข้าว

- จำนวนครัวเรือนเกษตรกร	143	ครัวเรือน
- พื้นที่เพาะปลูก	657.57	ไร่
- พื้นที่เก็บเกี่ยว	657.57	ไร่

- ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์

- จำนวนครัวเรือนเกษตรกร	106	ครัวเรือน
- พื้นที่เพาะปลูก	979.50	ไร่
- พื้นที่เก็บเกี่ยว	979.50	ไร่

- มันสำปะหลัง

- จำนวนครัวเรือนเกษตรกร	60	ครัวเรือน
- พื้นที่เพาะปลูก	557.02	ไร่
- พื้นที่เก็บเกี่ยว	557.02	ไร่

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตำบลแม่เมาะแม้ไม่มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน แต่ยังคงมีอยู่ในเขตพื้นที่ลำน้ำแม่เมาะ ไหลผ่านบ้านทางสูง บ้านห้วยเป็ด มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยไคร้ , ห้วยป่าไผ่, ห้วยจำปาเคาะ, ห้วยเป็ด,

ห้วยแม่เมาะ, ห้วยคิง, ห้วยแม่ปง, ห้วยน้ำงาม, ห้วยเก้งงาม, ห้วยป่าคำ, ห้วยจำปง, ห้วยจำน้อย เป็นต้น ซึ่งลำห้วย หนองน้ำเหล่านี้ เป็นแหล่งน้ำสำหรับทำเกษตรกรรมของชาวนาในตำบลแม่เมาะ แม้ว่าในฤดูฝนจะมีน้ำมาก (ปริมาณฝนในช่วงฤดูฝน ทั้งสิ้น 212.5 มิลลิเมตร) แต่ด้วยสภาพพื้นที่ความชันทำให้น้ำไหลและล้นเข้าพื้นที่หมู่บ้าน แต่ในฤดูแล้งกลับไม่มีน้ำเพียงพอที่จะทำการเกษตร (ปริมาณฝนในช่วงฤดูแล้ง ทั้งสิ้น 2.3 มิลลิเมตร)

8. ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1 และมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

- วัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 15 แห่ง ดังนี้

(1) วัดมงคลเกษตร	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเป็ด
(2) วัดทางสูง	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านทางสูง
(3) วัดม่อนคีรีไชยแม่เมาะ	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านเมาะสถานี
(4) วัดแม่ปง (ปงชัย)	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านปงชัย
(5) วัดห้วยคิง	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านห้วยคิง
(6) วัดเมาะหลวง	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านเมาะหลวง
(7) วัดทุ่งกล้วยโพธาราม	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านเมาะหลวง
(8) วัดใหม่มงคล	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 10 บ้านใหม่มงคล
(9) วัดนาแวม	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 11 บ้านนาแวมพัฒนา
(10) สำนักสงฆ์ใหม่เจริญธรรม	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้
(11) สำนักสงฆ์อัมพวันธรรมสถิต	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านทางสูง
(12) สำนักสงฆ์แผ่นดินหวัด	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านปงชัย
(13) สำนักสงฆ์รัตนคูหา	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านม่อน-ทุ่งกล้วย (เมาะหลวง)
(14) สำนักสงฆ์เวียงสุวรรณค์	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 9 บ้านเวียงสุวรรณค์
(15) สำนักสงฆ์เวียงหงส์ล้านนา	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 12 บ้านเวียงหงส์ล้านนา
- โบสถ์ - แห่ง
- มัสยิด - แห่ง
- ศาลเจ้า - แห่ง

8.2 ประเพณีและงานประเพณี

- (1) ประเพณีปีใหม่เมือง (สงกรานต์)
- (2) ประเพณีล่องสะเปา (ลอยกระทง)
- (3) ประเพณีสร้างพระพุทธรูปสามองค์
- (4) ประเพณีสร้างพระธาตุแผ่นดินหวัด
- (5) ประเพณีแห่ช้างผ้า
- (6) บูชาศาลหลักเมือง

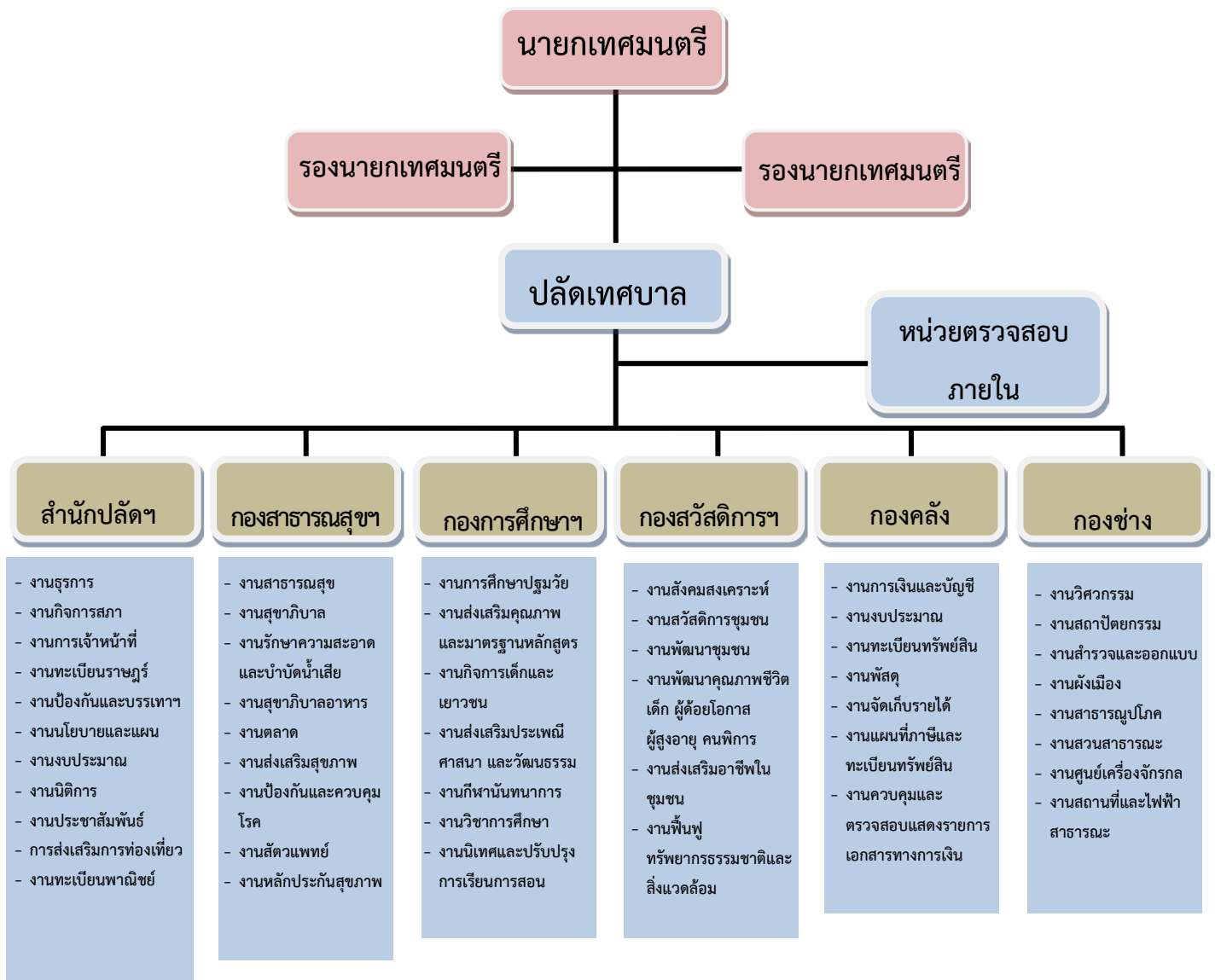
8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาของตำบลแม่เมาะที่ยังคงหลงเหลือและสืบทอดต่อกันมามีหลากหลาย และมีปราชญ์ชาวบ้านสืบทอดให้แก่บุคคลรุ่นหลังต่อไป ดังนี้

- ❖ นายมนัส ปันดี ภูมิปัญญาด้าน ทำกลอง กลองมองเซิง กลองแหว
กลองเงี้ยว กลองทิ้งถิ้ง และซ่อมแซมกลองทุกชนิด
- ❖ นายอภิเชก ปันดี ภูมิปัญญาด้าน ศิลปะ (ดนตรี วรรณกรรมพื้นบ้าน
ประติมากรรม
- ❖ นายบุญส่ง หล่ายแก้ว ภูมิปัญญาด้าน เครื่องครัวสืบชะตาทำบุญบ้าน หรือ
ทำบุญส่วนบุคคล
- ❖ นายศิริพงษ์ วงศ์เปี้ย ภูมิปัญญาด้าน ตีกลองปู้จา
- ❖ นายแดง ทนชัย ภูมิปัญญาด้าน ตีกลองปู้จา
- ❖ นายชำนาญ อ้อธิวงศ์ ภูมิปัญญาด้าน ตีกลองยาว
- ❖ นางรวงทอง รักษ์สกุล ภูมิปัญญาด้าน นาฏกรรม (ดนตรี – นาฏศิลป์พื้นเมือง)
- ❖ นางจันทร์ทิพย์ ปันดี ภูมิปัญญาด้าน ตัดตุ่ง การถักเหรียญ ฟ้อนมองเซิง
- ❖ นายเกษม เขมจารี ภูมิปัญญาด้าน จิตรกรรมและประติมากรรมพื้นบ้าน
- ❖ นายอรุณ แก้วคิด ภูมิปัญญาด้าน โรงเรียนแก้จน
- ❖ นายติคำ สุวรรณมณี ภูมิปัญญาด้าน แต่งบทคำว จ้อย ซอ
- ❖ นางไหล่ วงศ์จักร ภูมิปัญญาด้าน ขับร้อง คำว จ้อย ซอ

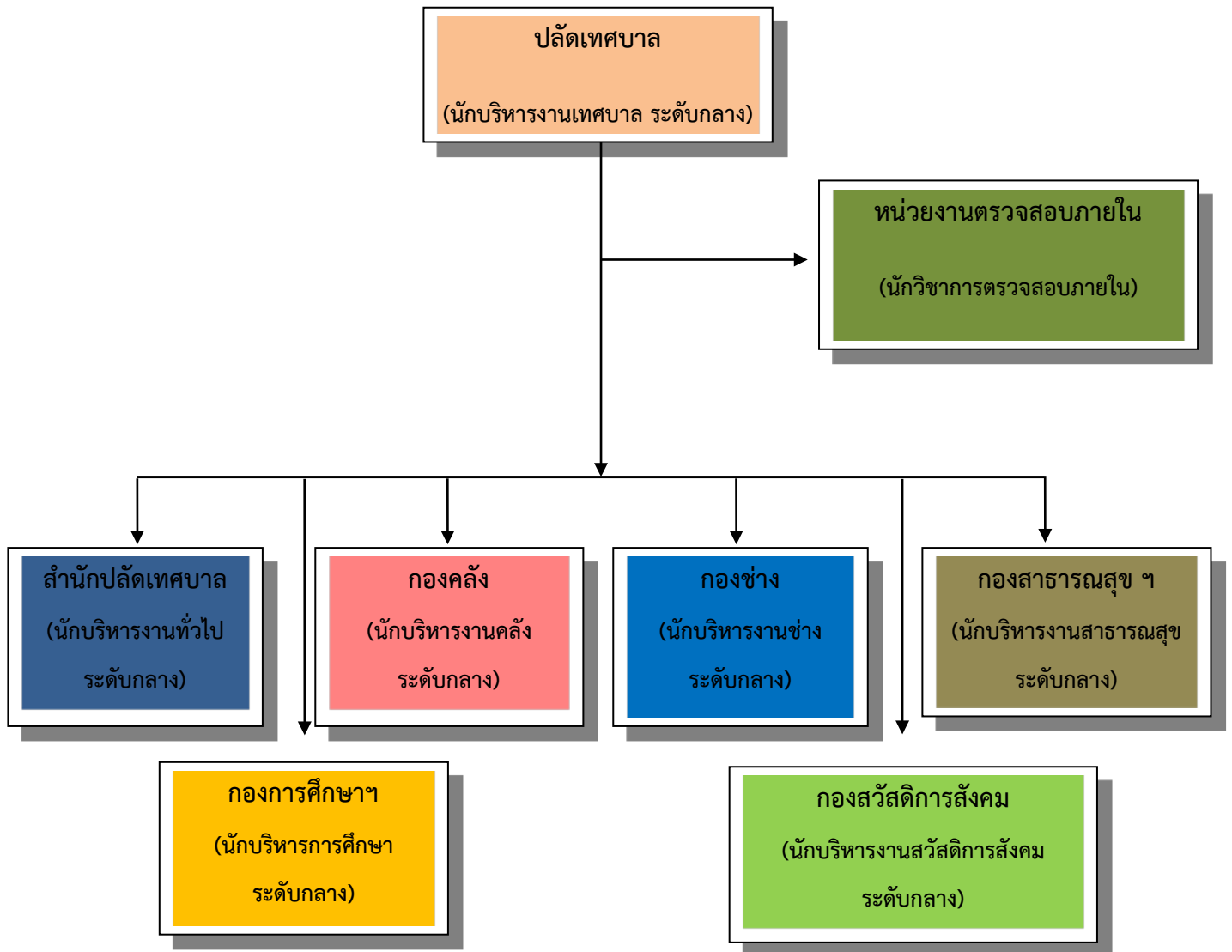
2.5.2 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

เทศบาลตำบลแม่เมาะ ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



แผนภาพที่ 5 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลแม่เมาะ

สายการการบังคับบัญชาและระดับผู้บริหารหน่วยงาน



แผนภาพที่ 6 สายการการบังคับบัญชาและระดับผู้บริหารหน่วยงาน

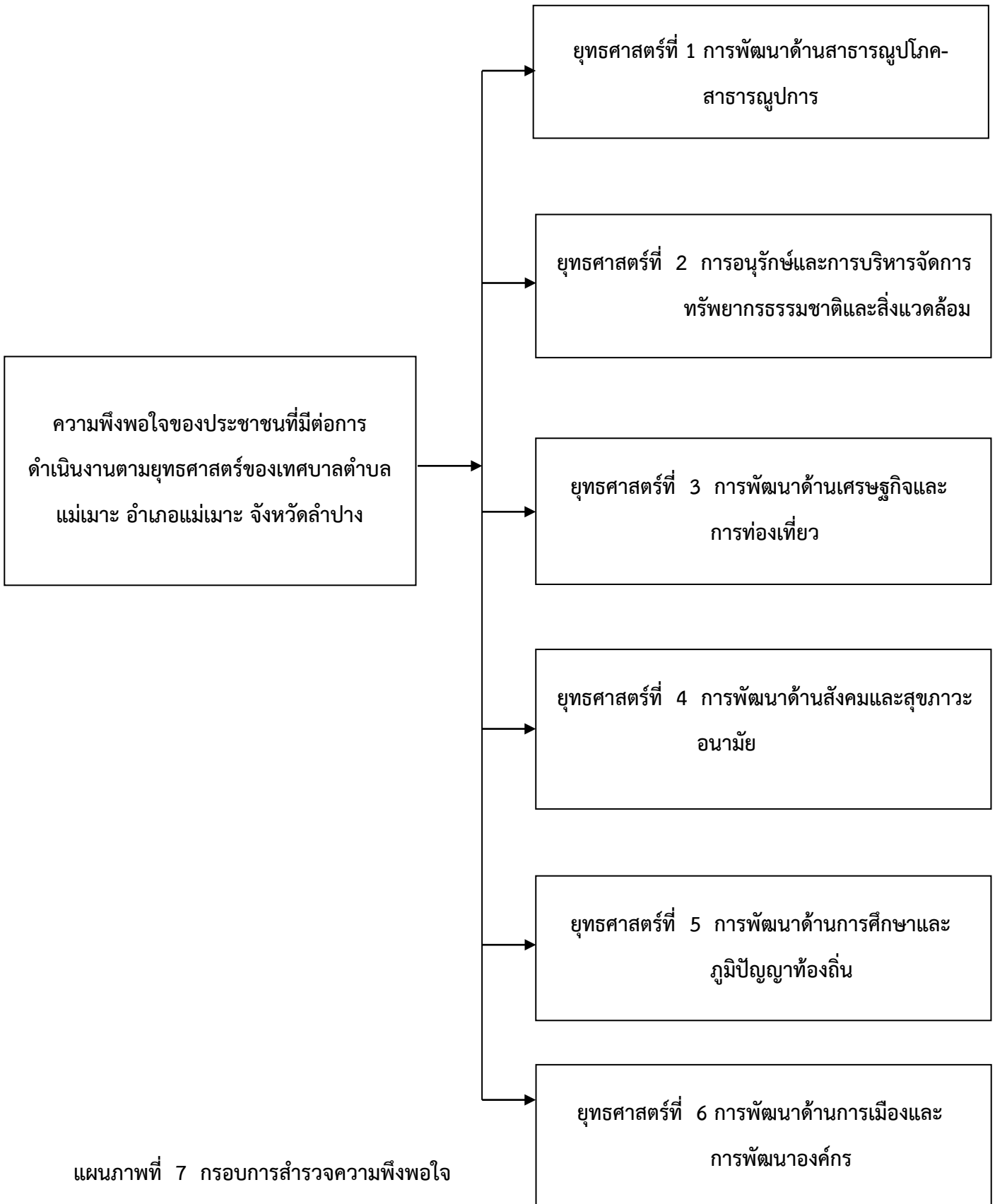
สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแม่เมาะ

เทศบาลตำบลแม่เมาะ แบ่งการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต แต่ละเขตมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 6 คน รวมคณะฝ่ายนิติบัญญัติของเทศบาลตำบลแม่เมาะ มีจำนวน 12 คน ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่	ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
เขต 1	1	นางสาวจารุพันธ์ กอบกระโทก	รองประธานสภา
	2	นายสมควร อุส่าห์	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	3	นายมานิช เครือบุญมา	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	4	นางภัทรวดี วงค์ชัย	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	5	นายสมศักดิ์ เตชะเทพ	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	6	นางสาวจิระวรรณ เวชประชา	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
เขต 2	1	นางนิลุบล วินิจฉัย	ประธานสภาเทศบาลฯ
	2	นายสท้าน มาสีบ	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	3	นางจันทนา ยะสีบ	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	4	นายชูพันธ์ ดีประสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	5	นางบุญธรรม กันสุข	สมาชิกสภาเทศบาลฯ
	6	นายรวมศักดิ์ ปิลาเป็ง	สมาชิกสภาเทศบาลฯ

จากแนวคิดทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาและทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้ประมวลเป็นกรอบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ (ดังแผนภาพที่ 7)

กรอบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง



แผนภาพที่ 7 กรอบการสำรวจความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2560 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการโดยกำหนดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจข้อมูลประชากรและการสุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง คณะทำงานได้ศึกษาข้อมูลประชากรทั้งหมดที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแม่เมาะ จากทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเป็ด ชาย 371 คน หญิง 425 คน รวม 796 คน หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ห้วยรากไม้ ชาย 439 คน หญิง 457 คน รวม 896 คน หมู่ที่ 3 บ้านทางสูงชาย 114 คน หญิง 120 คน รวม 234 คน หมู่ที่ 4 บ้านเมาะสถานี ชาย 340 หญิง 369 คน รวม 709 คน หมู่ที่ 5 บ้านปงชัย ชาย 615 หญิง 575 คน รวม 1,190 คน หมู่ที่ 6 บ้านห้วยคิง ชาย 754 คน หญิง 678 คน รวม 1,432 คน หมู่ที่ 7 บ้านใหม่นาแหม ชาย 820 คน หญิง 892 คน รวม 1,712 คน หมู่ที่ 8 บ้านเมาะหลวง ชาย 1,511 คน หญิง 1,524 คน รวม 3,035 คน หมู่ที่ 9 บ้านเวียงสวรรค์ ชาย 899 คน หญิง 995 คน รวม 1,894 คน หมู่ที่ 10 บ้านใหม่มงคล ชาย 800 คน หญิง 834 คน รวม 1,634 คน หมู่ที่ 11 บ้านนาแหมพัฒนา ชาย 684 คน หญิง 687 คน รวม 1,371 คน หมู่ที่ 12 บ้านเวียงหงส์ล้านนา ชาย 402 คน หญิง 456 คน รวม 858 คน ประชากรโดยรวมทั้งหมด 12 หมู่บ้าน แยกเป็นจำนวนประชากรชายทั้งสิ้น 7,749 คน จำนวนประชากรหญิงทั้งสิ้น 8,012 คน ประชากรทั้ง 12 หมู่บ้าน โดยรวมทั้งสิ้น 15,761 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พศ. 2561-2564)) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างในสุทธนู ศรีไสย์, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า 5%

เมื่อ N = 15,761 e = 0.05

$$\text{เมื่อแทนค่า} \quad n = \frac{15,761}{1 + 15,761 (0.05)^2}$$

$$n = 390.12$$

จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เกาะ ดังนี้

หมู่บ้าน	ประชากร			จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
	ชาย	หญิง	รวม	
ห้วยเป็ด	371	425	796	20
ใหม่ห้วยรากไม้	439	457	896	22
ทางฮุง	114	120	234	6
เกาะสถานี	340	369	709	17
ปางชัย	615	575	1,190	29
ห้วยคิง	754	678	1,432	38
ใหม่นาแหม	820	892	1,712	42
เกาะหลวง	1,511	1,524	3,035	75
เวียงสุวรรณค์	899	995	1,894	50
ใหม่มงคล	800	834	1,634	46
นาแหมพัฒนา	684	687	1,371	34
เวียงหงส์ล้านนา	402	456	858	21
รวม	7,749	8,012	15,761	400

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้สำรวจได้ศึกษาและสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และคำถามปลายเปิด ดังรูปแบบที่ได้กำหนดออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-Rating Scale) ตามวิธีของ Likert ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในรอบปีงบประมาณ 2561 ตามยุทธศาสตร์เทศบาลตำบลแม่เมาะ 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลจากแบบสอบถาม (1) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด (2) อธิบายวิธีการตอบข้อคำถามเพื่อสร้างความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ครบถ้วน และตรงประเด็น ไม่เกิดความสับสน (3) คัดแยกแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมเพื่อวิเคราะห์แปลผลทางสถิติ (4) วิเคราะห์แปลผลทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการศึกษา และทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาวิเคราะห์ตีความหมายจากการแปลผลของข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การประมวลผลจากข้อมูลสองส่วน จะช่วยทำให้การตีความหมายของการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง และมีความเบี่ยงเบนน้อยที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ และแปลผลเป็นคำร้อยละ

2. ส่วนที่ 2 ข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ เป็นการคิดค่าคะแนนด้วยเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5 คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4 คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลผลของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) โดยจัดระดับคะแนนเฉลี่ยตามช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลข้างต้น มีค่าความกว้างของอันตรภาคเท่ากับ 0.8 ซึ่งคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (Fisher, อังโนชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2543) จากทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน คะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$

การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1-5 คะแนน) แล้วจะมีการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจโดยการประเมินค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เกาะ นำเสนอผลการสำรวจโดยลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

- 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1
การพัฒนาด้านสาธารณสุข-สาธารณสุขการ
- 2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2
การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3
การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- 2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4
การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย
- 2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5
การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6
การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร
- 2.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ โดยรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และเพศหญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ดังตารางที่ 1.1 ดังนี้

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	49.50
หญิง	202	50.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.2 ดังนี้

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	46	11.50
20 – 30 ปี	107	26.80
31 – 40 ปี	110	27.50
41 – 50 ปี	77	19.30
51 ปีขึ้นไป	60	15.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.3 ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	49	12.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	83	20.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	97	24.30
อนุปริญญา/ปวส.	91	22.80
ปริญญาตรี	76	19.00
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4	1.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รับราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน เป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.4 ดังนี้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	96	24.00
ค้าขาย	66	16.50
รับราชการ	40	10.00
รัฐวิสาหกิจ	67	16.80
พนักงานบริษัทเอกชน	27	6.80
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	50	12.50
นักเรียน/นักศึกษา	53	13.30
อื่น ๆ	1	0.30
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้าน
สาธารณสุข-สาธารณสุขการ

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	4.21	0.66	84.20	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	4.14	0.72	82.80	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	4.04	0.69	80.80	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ให้ประชาชนทราบ	4.03	0.73	80.60	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.02	0.73	80.40	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.98	0.71	79.60	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น	3.96	0.72	79.20	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	3.98	0.76	79.60	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.96	0.72	79.20	มาก
รวม	4.04	0.53	80.80	มาก

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณสุข-สาธารณสุขการ จำแนกตาม
ประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 (ร้อยละ 84.20) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 (ร้อยละ 82.80) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้
- มีการจัดการที่ดี
- ตลาด SML มีประโยชน์ขายของได้
- เวลาพูดเสียงตามสาย เสียงดังฟังชัด มีตลอดเส้นทางสุดหมู่บ้าน (บ้านปงชัย)
- มีการสร้างศาลาใหม่ที่ฉาบฉวยในป่าช้าดี ใช้ประโยชน์ได้ดีมาก พอใจมาก

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ในบางซอย บางจุด ไม่มีไฟฟ้า อยากให้มีการติดตั้งไฟให้ทั่วถึง
- อยากให้ปรับปรุงถนนที่หมดสภาพการใช้งานแล้ว/ ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ อันตราย
- ควรมีการแก้ไขปรับปรุงถนนสายหลักให้มีความปลอดภัยในการขับขี่ให้มากกว่าเดิม
- ถนนหนทางในบางพื้นที่ยังไม่มีความสะดวก ถนนยังมีความขรุขระ
- น้ำประปาไม่สะอาด
- ควรมีการแก้ไขการจ่ายน้ำประปาและสีของน้ำ เนื่องจากน้ำยังขุ่นอยู่ทำให้ไม่ค่อยสะดวกต่อการใช้
- ที่บริการน้ำดื่มอยู่ไกลมีเฉพาะที่อยู่ใกล้เทศบาล ต้องการให้มีหลายจุด/เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.16	0.62	83.20	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.10	0.64	82.00	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.01	0.65	80.20	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	3.99	0.68	79.80	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.98	0.67	79.60	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.69	80.20	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	3.98	0.74	79.60	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.99	0.73	79.80	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.99	0.73	79.80	มาก
รวม	4.02	0.53	80.40	มาก

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 (ร้อยละ 80.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 (ร้อยละ 83.20) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 (ร้อยละ 82.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01 (ร้อยละ 80.20) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ประชาชนมีโอกาสมีส่วนร่วมและได้รับผลประโยชน์
- การปรับปรุงระบบระบายน้ำทำให้มีการปรับปรุงถนนด้วย ทำให้เดินทางสะดวกสบาย มีความปลอดภัยในการเดินทาง แต่อยากให้เห็นเส้นทางการจราจรด้วย(บ้านใหม่นาแวม)
- ก่อนหน้านี้มีน้ำขังตลอดแนวระบายไม่ทัน ตอนนี้มาทำท่อระบายน้ำให้ เรียบร้อยกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ไม่ค่อยมีกิจกรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเท่าที่ควร
- ควรมีการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ให้มากขึ้นเพื่อทดแทนการตัดต้นไม้ก่อนหน้านี้
- อยากให้ทำร่องระบายน้ำ เคยโดนน้ำท่วมมาแล้ว ในปี 47 ท่วมมากมาถึงถนนและไหลเข้าบ้าน
อยากให้มาขุดลอกร่องน้ำ มีการวางท่ออยู่แต่วางต่ำและปัจจุบันมีดินปิดอยู่ครึ่งท่อ (บ้านปงชัย)
- กรณีที่มีการเปลี่ยนวัน-เวลาในการจัดเก็บขยะ อยากให้แจ้งล่วงหน้า
- อยากให้มีป่าชุมชน ปลูกต้นไม้ แหล่งน้ำ และอยากให้ดูแลอนุรักษ์อย่างต่อเนื่อง
(บ้านเวียงหงส์ ล้านนา)
- ร่องน้ำข้างทางบางที่ไม่มีฝาปิด

2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.71	81.00	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.07	0.72	81.40	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.07	0.73	81.40	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	4.08	0.76	81.60	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.75	81.00	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.06	0.75	81.20	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.06	0.75	81.20	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.08	0.74	81.60	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.74	81.00	มาก
รวม	4.06	0.59	81.20	มาก

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว จำแนกตามประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของ

โครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.60) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 (ร้อยละ 81.40) เท่ากันอยู่ในระดับ “มาก” และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง/หลากหลายช่องทาง
- ประชาชนมีโอกาสมีส่วนร่วม
- กลุ่มอาชีพช่วยทำให้เกิดกิจกรรมในชุมชน

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- กิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรมีมาตรการควบคุมการทะเลาะวิวาท/ดูแลเรื่องความปลอดภัย
- กิจกรรมการท่องเที่ยวบางกิจกรรมมีระยะเวลานานเกินไป
- อบรมแล้วควรหาตลาดให้ด้วย

2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.15	0.67	83.00	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.11	0.72	82.20	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.07	0.71	81.40	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	4.07	0.70	81.40	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.71	81.00	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.04	0.74	80.80	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.04	0.76	80.80	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.09	0.75	81.80	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.11	0.74	82.20	มาก
รวม	4.08	0.56	81.60	มาก

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย จำแนกตามประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08

(ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 (ร้อยละ 83.00) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.11 (ร้อยละ 82.20) เท่ากันอยู่ในระดับ “มาก” และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 (ร้อยละ 81.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้หลายจุด ดี
- มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV อยู่ตรงข้ามหน้าบ้าน ดี รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น
- มีบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ ดี
- การดูแลผู้สูงอายุโดยอสม.

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในหมู่บ้าน ปัจจุบันไม่มี
- บางพื้นที่ที่เข้าถึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับการบริการ (สาธารณสุข)
- ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้าน การศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	3.97	0.70	79.40	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	3.94	0.71	78.80	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	3.91	0.72	78.20	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	3.95	0.73	79.00	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.94	0.75	78.80	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.88	0.76	77.60	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	3.90	0.79	78.00	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.86	0.75	77.20	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.90	0.78	78.00	มาก
รวม	3.92	0.57	78.40	มาก

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 (ร้อยละ 78.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี

ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.97 (ร้อยละ 79.40) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.95 (ร้อยละ 79.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.94 (ร้อยละ 78.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- การให้ความสำคัญกับประชาชนชาวบ้าน
- มีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาความรู้เด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง
- เด็กและเยาวชนบางส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษาเท่าที่ควร
- การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง

2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

ประเด็นความคิดเห็น	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	3.98	0.70	79.60	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	3.93	0.71	78.60	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	3.90	0.69	78.00	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	3.88	0.71	77.60	มาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.92	0.72	78.40	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.90	0.74	78.00	มาก
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	3.86	0.74	77.20	มาก
8. การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.88	0.77	77.60	มาก
9. ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.89	0.76	77.80	มาก
รวม	3.90	0.56	78.00	มาก

ตารางที่ 2.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร จำแนกตามประเด็นความคิดเห็น

จากตารางที่ 2.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.90 (ร้อยละ 78.00) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี

ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.98 (ร้อยละ 79.60) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.93 (ร้อยละ 78.60) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 (ร้อยละ 78.40) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

จุดเด่น หรือสิ่งที่ประทับใจ

- มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ไปเปิดหูเปิดตา

ข้อเสนอแนะ /สิ่งที่ควรปรับปรุง

- การพัฒนาความรู้มีการพัฒนาแค่ตัวแทนหรือบางส่วนเท่านั้น ไม่มีการเปิดกว้างให้คนทั่วไป
- ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น

2.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ โดยรวม

ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค-สาธารณสุขูปการ	4.04	0.53	80.80	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.02	0.53	80.40	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	4.06	0.59	81.20	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย	4.08	0.56	81.60	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.92	0.57	78.40	มาก
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร	3.90	0.56	78.00	มาก
รวม	4.00	0.40	80.00	มาก

ตารางที่ 2.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ของเทศบาลตำบลแม่เมาะโดยรวม

จากตารางที่ 2.7 ผลการสำรวจพบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.60 รองลงมาเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค-สาธารณสุขูปการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.80 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย = 4.02) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.40 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.40 และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.00 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผลการสำรวจสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.30 และ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.00

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 (ร้อยละ 84.20) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 (ร้อยละ 82.80) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 (ร้อยละ 80.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 (ร้อยละ 83.20) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 (ร้อยละ 82.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01 (ร้อยละ 80.20) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.60) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 (ร้อยละ 81.40) เท่ากันอยู่ในระดับ “มาก” และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.20) เท่ากัน อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสุขภาวะอนามัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 (ร้อยละ 83.00) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์และความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.11 (ร้อยละ 82.20) เท่ากันอยู่ในระดับ “มาก” และ การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 (ร้อยละ 81.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 (ร้อยละ 78.40) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.97 (ร้อยละ 79.40) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.95 (ร้อยละ 79.00) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.94 (ร้อยละ 78.80) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.90 (ร้อยละ 78.00) เมื่อพิจารณารายข้อคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.98 (ร้อยละ 79.60) อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.93 (ร้อยละ 78.60) อยู่ในระดับ “มาก” และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.92 (ร้อยละ 78.40) อยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

2.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

ผลการสำรวจพบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.60 รองลงมาเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 81.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.80 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 80.40 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.40 และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 78.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ประชาชนเห็นว่าเทศบาลตำบลแม่เมาะควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สรุปได้โดยรวม ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	ข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็นเพิ่มเติม
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	<ul style="list-style-type: none"> - ในบางซอย บางจุด ไม่มีไฟฟ้า อยากให้มีการติดตั้งไฟให้ทั่วถึง - อยากให้ปรับปรุงถนนที่หมดสภาพการใช้งานแล้ว/ ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ อันตราย - ควรมีการแก้ไขปรับปรุงถนนสายหลักให้มีความปลอดภัยในการขับขี่ให้มากกว่าเดิม - ถนนหนทางในบางพื้นที่ยังไม่มีความสะดวก ถนนยังมีความขรุขระ - น้ำประปาไม่สะอาด - ควรมีการแก้ไขการจ่ายน้ำประปาและสีของน้ำ เนื่องจากน้ำยังขุ่นอยู่ทำให้ไม่ค่อยสะดวกต่อการใช้ - ที่บริการน้ำดื่มอยู่ไกลมีเฉพาะที่อยู่ใกล้เทศบาล ต้องการให้มีหลายจุด/เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ค่อยมีกิจกรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเท่าที่ควร - ควรมีการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ให้มากๆเพื่อทดแทนการตัดต้นไม้ก่อนหน้านั้น - อยากให้ทำร่องระบายน้ำ เคยโดนน้ำท่วมมาแล้ว ในปี 47 ท่วมมากมาถึงถนนและไหลเข้าบ้าน อยากให้มาขุดลอกร่องน้ำ มีการวางท่ออยู่แต่วางต่ำและปัจจุบันมีดินปิดอยู่ครึ่งท่อ (บ้านปงชัย) - กรณีที่มีการเปลี่ยนวัน-เวลาในการจัดเก็บขยะ อยากให้แจ้งล่วงหน้า - อยากให้มีป่าชุมชน ปลูกต้นไม้ แหล่งน้ำ และอยากให้ดูแลอนุรักษ์อย่างต่อเนื่อง (บ้านเวียงหงส์ล้านนา) - ร่องน้ำข้างทางบางที่ไม่มีฝาปิด

<p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรมีมาตรการควบคุมการทะเลาะวิวาท/ดูแลเรื่องความปลอดภัย - กิจกรรมการท่องเที่ยวบางกิจกรรมมีระยะเวลานานเกินไป - อบรมแล้วควรหาตลาดให้ด้วย
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคมและสุขภาวะอนามัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในหมู่บ้าน ปัจจุบันไม่มี - บางพื้นที่ที่เข้าถึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับการบริการ (สาธารณสุข) - ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการศึกษาและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษาเท่าที่ควร - การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองและการพัฒนาองค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาความรู้มีการพัฒนาแค่ตัวแทนหรือบางส่วนเท่านั้น ไม่มีการเปิดกว้างให้คนทั่วไป - ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2559).แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569.กรุงเทพฯ : กลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบาย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดลำปาง สำนักงานจังหวัดลำปาง.(2560).**แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง 4 ปี (พ.ศ.2561-2564)**.ลำปาง : กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- จกกลณี สุกไผ่.(2554).**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสัมพิตย์ จังหวัดมหาสารคาม**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขา รัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดวงตา สราญรมย์ และวรุณี เซาว์นสุขุม.(2557).**การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**.ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นุกูล ฝอยทอง.(2552).**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปกรณ ปรียากรณ์ . (2542) **การวางแผนกลยุทธ์ แนวคิดและแนวทางเชิงประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะชัย โชติวุฒิมินตรี.(2554).**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขา รัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เปี่ยมรัก ฉัตรธนาเสนี. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เยาวลักษณ์ นิสสภา (กันยายน 2559).**ผลงานลำดับที่ 3 เรื่องการบริหารจัดการการส่งออกแร่ใยหินของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ โดยการจัดทำยุทธศาสตร์แร่ใยหินไทยในทศวรรษ**

หน้า (2560-2569).สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561.จาก

WWW.dpim.go.th/service/download?articleid=7646&F=16139

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.

2559.(2559,28 กันยายน).ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 (ตอนพิเศษ 218 ง).

วรารณณ์ ช่วยนุกิจ (2544). ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ ไอทีวี ของผู้ชม
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิรุฬ พรรณเทวี (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยใน
อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุบลวรรณ อุณัฐวรรณ.(2554).ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต,สาขารัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Dessler. Gary. (1983). **Applied Human Relations**'Reston,Virginia : Reston Peblishing.

Gerson, R.F. (1993). **Measuring customer satisfaction**. California Park: Crisp, Menlo.

G. Johnson and K. Schole. (1999). **Exploring Corporate Strategy**, 5th Edition, Prentice Hall,
London.

Hill,Chales W.& Jones,Gareth R. (2009). **Theory of strategic management with cases (8th
ed.)**.Mason,OH:South-Western.

Newcumer, Mabel. **The Big Business Executive**. New York : Columbia University, 1995.

Oknationtv.(กันยายน 2559).ยุทธศาสตร์คืออะไร.สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561. จาก
<http://oknation.nationtv.tv/blog/nakamonTH/2016/09/25/entry-1>

Vavra Terry, G. (1992). **Aftermarketing : How to keep Customer for Life through Relation
Marketing**. New York.

Wolman,Benjamin B.(1973). **Dictionary of Behavioral Science** Van Nostand Reinheld
Company.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงพื้นที่









แบบสอบถาม