รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2564

ชื่อเรื่องงานวิจัย **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย**

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดป้ายประกาศความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตาม

คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ ก
บทคัดย่อภาษาไทย ข
สารบัญตาราง ฉ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล 2
ขอบเขตในการศึกษา 2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ 3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 4
กรอบแนวคิด 4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย 5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น 21,
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 27
รูปแบบการวิจัย 27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 27
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ 28
การเก็บรวบรวมข้อมูล 29
การวิเคราะห์ข้อมูล 30
บทที่ 4 ผลการศึกษา 31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 62
สรุปผล 62
อภิปรายผล 65
ข้อเสนอแนะ 67

บรรณานุกรม 69
ภาคผนวก 72
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำหมู่บ้าน
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสถานีกู้ชีพปลาตำบลสันกลาง

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	31
4.2	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	33
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	34
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	35
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	36
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	37
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	39
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	43
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	47
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	52
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	57

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกๆคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง

การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose in not prove, but to improve.” (Stufflebeam,2004 ใน พิสณุ ฟองศรี ,2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่างๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สามระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4) งานด้านสาธารณสุข

1.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อ.พาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 20 กรกฎาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

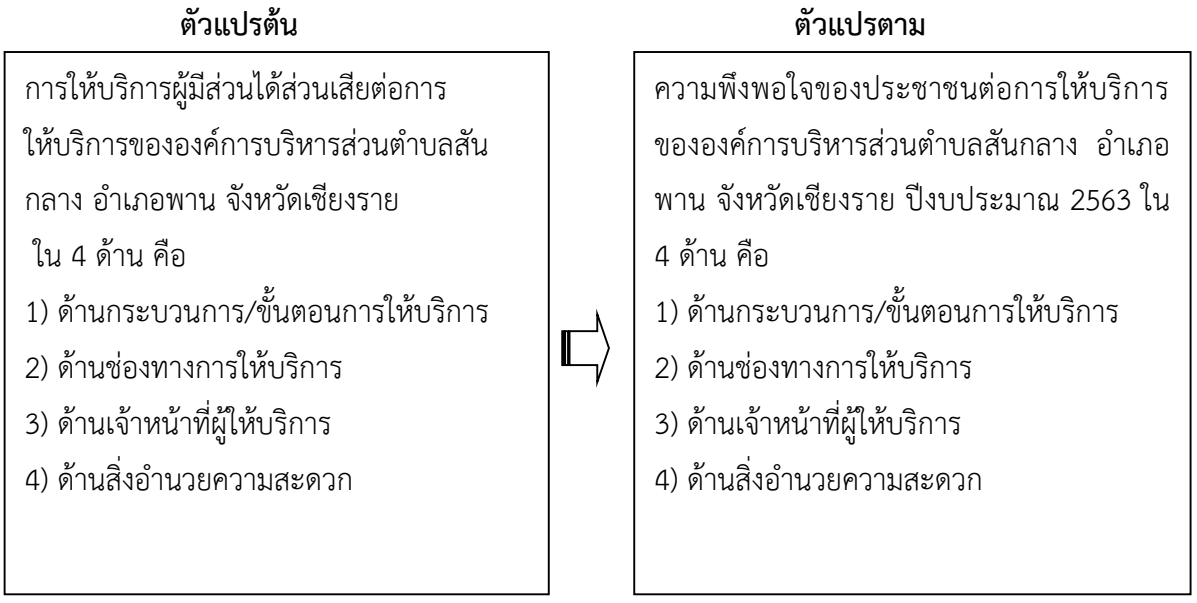
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาจ จังหวัดเชียงรายแบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
    1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย
    1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
    1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลสันกลาง เดิมชื่อตำบลแม่คาวโตน ต่อมาได้แยกออกเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลทรายขาว ตำบลธารทอง ตำบลสันกลาง ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 18 หมู่บ้าน และจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 29 มกราคม 2539 เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชุดแรก เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2539 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

1.2 ที่ตั้ง

ตำบลสันกลางตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอพาน มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอพาน ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองเชียงรายประมาณ 40 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพะเยาประมาณ 45 กิโลเมตร จำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านป่าเหียง	หมู่ที่ 10 บ้านผาจ้อ
หมู่ที่ 2 บ้านแม่คาวหลวง	หมู่ที่ 11 บ้านป่าเปา
หมู่ที่ 3 บ้านถ้ำ	หมู่ที่ 12 บ้านใหม่พัฒนา
หมู่ที่ 4 บ้านป่าข่า	หมู่ที่ 13 บ้านร่องลึก
หมู่ที่ 5 บ้านป่าต้าก	หมู่ที่ 14 บ้านป่าข่าดอนชัย
หมู่ที่ 6 บ้านแม่คาวโตน	หมู่ที่ 15 บ้านแม่คาวดวงดี
หมู่ที่ 7 บ้านสันผักฮี้	หมู่ที่ 16 บ้านสันโค้ง
หมู่ที่ 8 บ้านทาทรายมูล	หมู่ที่ 17 บ้านแม่คาวโตนพัฒนา

หมู่ที 9 บ้านหัวฝาย หมู่ที่ 18 บ้านเวียงสา

1.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลทรายขาวและตำบลเจริญเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสันติสุข

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติดอยหลวง และตำบลแม่พริก อำเภอแม่สรวย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเมืองพาน และตำบลป่าหุ่ง

1.4 พื้นที่

ตำบลสันกลางมีพื้นที่ประมาณ 77.91 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,693.75 ไร่

1.5 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขา บางแห่งเป็นที่ราบลุ่ม มีเทือกเขากั้นเป็นแนวระหว่างอำเภอแม่สรวย เป็นภูเขาที่สูงปานกลางสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 600 – 782 เมตร มีอุทยานดอยหลวง มีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ จนได้รับรางวัลป่าเฉลิมพระเกียรติ และมีป่าชุมชนหลายแห่ง มีป่าพรุ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยแม่หนาด ลำน้ำแม่คาวโตน สำหรับแหล่งน้ำที่ใช้ทำการเกษตรที่สำคัญในทิศตะวันออกได้รับน้ำจากชลประทานแม่ลาว และทางทิศตะวันตกที่ราบเชิงเขา ส่วนมากจะได้รับน้ำจากธรรมชาติลำห้วยแม่หนาดและอ่างเก็บน้ำห้วยผาแดง

1.6 ข้อมูลประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวมประชากร
			ชาย	หญิง	
1	ป่าเหียง	260	359	365	724
2	แม่คาวหลวง	184	209	202	411
3	ถ้ำ	193	200	201	401
4	ป่าข่า	218	298	318	616
5	ป่าต้าก	229	299	331	630
6	แม่คาวโตน	271	278	322	600
7	สันผักฮี้	315	335	361	696
8	ทาทรายมูล	145	187	235	422
9	หัวฝาย	314	327	333	660
10	ผาจ้อ	120	158	173	331
11	ป่าเปา	156	174	209	383
12	ใหม่พัฒนา	186	278	250	528
13	ร่องลึก	86	126	123	249
14	ป่าข่าดอนชัย	181	280	271	551
15	แม่คาวดวงดี	165	201	204	405

16	สันโค้ง	137	183	217	400
17	แม่คาวโตนพัฒนา	132	175	178	353
18	เวียงสา	84	115	93	208

1.7 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตตำบลสันกลาง ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าว ข้าวโพด กระเทียม หอมแดง ขิง เห็ด ผักสวนครัว ปลูกลำไย เลี้ยงปลานิล สัตว์เลี้ยงที่ทำรายได้ได้แก่ หมู ไก่ วัว ควาย

นอกจากฤดูทำนา ประชากรที่ไม่ได้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจะประกอบอาชีพรับจ้างและทำอุตสาหกรรมในครัวเรือนได้แก่ ทอผ้า หน่อไม้อัด แปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น กล้วยฉาบ กล้วยเชื่อม

ตำบลสันกลางมีพื้นที่ถือครองทั้งหมดประมาณ 33,437 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ทำนาข้าว ทำไร่ และทำสวนผลไม้ ได้แก่ ลำไย แก้วมังกร เป็นต้น

1.8 การเดินทาง

เดินทางจากศาลากลางจังหวัด ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลางระยะทาง 49 กม.

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2548 : 29) ให้นิยามว่าการ ปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการ ปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษาธีกร (2528 : อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจังหาร, 2553 : 42) นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการ ปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอ สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

2.2 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง

2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง

4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม

5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง

7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชราเป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาท หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นบทบาทจึงมีความสัมพันธ์กับอำนาจและหน้าที่ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่ง แวดล้อม จำแนกออกได้เป็น 4 ลักษณะ กล่าวคือ การดำเนินการ การส่งเสริม การประสาน และการสนับสนุน

1. การดำเนินการ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดหาหรือจัดให้มี บำรุงรักษาให้คงสภาพที่ดีตลอดไป กำจัดให้หมดไป บำบัดฟื้นฟู ปรับปรุงให้มีสภาพดีขึ้น ควบคุมการใช้ประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กำหนด ศึกษาวิจัยให้ได้วิธีการหรือองค์ความรู้ เฝ้าระวังให้ทราบเหตุหรือแหล่งเกิดเหตุ การติดตามและตรวจสอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้กรอบแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

2) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องคุ้มครอง ฟื้นฟู และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากธรรมชาติ การดูแลรักษาที่สาธารณะ การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณี การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อนุรักษ์ตามกฎหมาย ซึ่งหมายถึงเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 และ เขตอนุรักษ์ป่าชายเลน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ

3) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษในเขตพื้นที่อาทิ การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย กรณีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษ ซึ่งคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมดำเนินการ หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม เป็นต้น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

7) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำและปรับปรุงผังเมือง ภายในปี พ.ศ. 2547 ในการจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการวางและปรับปรุงผังเมืองรวมภายในปี พ.ศ. 2553

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผน ปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด และดำเนินการเท่าที่จำเป็นหรือเป็นกรณีที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

2. การส่งเสริม

การส่งเสริม หมายถึง การให้หรือเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและความตระหนัก การมีส่วนร่วม และความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่นและบุคคลในองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) สำหรับเทศบาลยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

3. การประสาน

การประสาน หมายถึง การสื่อสารหรือการดำเนินการใดๆ ให้เกิดความร่วมมือ หรือเกิดการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงาน อื่น รวมทั้งให้เกิดบูรณาการในการบริหารจัดการในพื้นที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน สนับสนุนงานซึ่งกันและกัน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การประสานส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งต้องประสานในด้านต่างๆ ดังนี้

1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป

2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้อง ถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด

3) อบจ.มีบทบาทประสาน อบจ.ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

4. การสนับสนุน

การสนับสนุน หมายถึง การให้หรือให้ใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรกล แรงงาน ข้อมูล และงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งมีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณ และสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้อง ดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้

ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย

4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย(พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และ โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ การปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 90-95) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญคือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ใน หมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้ เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

1. การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวน ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การ บริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

2.10 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเทศบาลมีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรีในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การ บริหารส่วนตำบลในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542

ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหนาที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนทองฏิ้นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัดและเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมดำเนินการ หรือใช้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้“การจัดการศึกษา” เป็นกิจการหนึ่งที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสมควรให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำให้และต่อมามีการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติกาหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในมาตรา 17 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา

2. เทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมาตรา 9 ถึงมาตรา 11 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ดังนี้

2.1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายก ฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กาหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมี เงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มี ประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมี รายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีโดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาล และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุม และรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกนตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแกไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกาหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะ เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้จัดให้มีและบำรุง สถานที่สำหรับการกีฬา และพลศึกษาได้ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของ การศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกาหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกาหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา เทศบาลส่วนใหญ่จึงกาหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหารวิชาการ และงานโรงเรียน เป็นต้น

จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปี 2548 (ข้อมูล ณ 8 ก.ย. 48) มีจำนวนเทศบาล รวมทั้งสิ้น 1,156 แห่ง (รวมเทศบาลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล) จำแนกเป็นเทศบาลนคร 22 แห่ง เทศบาลเมือง 113 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,021 แห่ง

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประการคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธนวาคมั 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวงมีโครงสร้างประกอบด้วย

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภา กรุงเทพมหานครและสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการ เลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติ แผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและ วิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภา เมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมือง พัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาฉบับใหม่ โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกบการศึกษาตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62 (14) ซึ่งกำหนดว่าเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายระบุให้เป็น หน้าที่ของเทศบาล ดังนั้น เมืองพัทยาจึงมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาเช่นเดียวกับเทศบาล คือ มาตรา 50 (6) และมาตรา 54 (8) ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและตามพระราชบัญญัติกาหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกาหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา (โกวิทย์พวงงาม, 2544)

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่ง โครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548 : 335) กล่าวไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล (2550 : 21) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจัดกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี

2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง

3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุขของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมี

อำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้อง ถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาท

หน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของ ตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ราณี เชาวนปรีชาศ์ (2538 : อ้างถึงใน วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, 2548 : 31) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ

ต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551 : 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550 : 22) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหมีหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelli (1995 : อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546 : 17) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550 : 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง

5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

หลุย จำปาเทศ(2533, หน้า8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกต ได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

Vroom (1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540 : 3) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะ หมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อ ความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และ พยัต วุฒิรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

-ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

- โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
- ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

- สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

- ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

- ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

- ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

- คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

- ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

- การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและ ชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

- ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่ำเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

- ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

- การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

- คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึง พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก ระดับความคิดเห็นของต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้ บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปักษา (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละ องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้าน เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าใน

การติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควร ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการ ติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงาน ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

นรินทร์ คลังผา (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์ (2556) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อ เปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับ นัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และสมาน กลิ่นเกสร (2558) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกแตกต่าง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อ าเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม

5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อานีซะ เละเลียมซา (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จงหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมืองจังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

บรรเทา ไชยโคตร (2559) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม,ด้านโครงสร้างพื้นฐาน,ด้านการเมืองและการบริหารและด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่สูงไปหา

ต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

วัชรินทร์ สุทธิศัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององคการบริหารส่วนจงหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวีนัฏธยานนท์ และพูลทรัพย์ หวังดี (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอนรวมใจบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจคือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญ าตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีและภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด 1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ,สุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครจากผลวิจัย พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการชุมชน และงานบริการด้านสาธารณสุข นั่นเป็นเพราะว่าในแต่ละส่วนงานมี กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย มี แบบฟอร์มที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน มีการวางแผนงาน นโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง ในส่วนของช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง มีความหลากหลายในช่องทางการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการทุกช่องทาง และมีการประสานงานกับชุมชนได้เป็นอย่างดีทำ ให้เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเป็นประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่

2) ประชาชน

3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

9) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยความพึงพอใจ

คะแนนที่ได้จากการสำรวจ		เกณฑ์คะแนนประเมิน	
คะแนนเฉลี่ย	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**เกณฑ์ให้คะแนน**
9.00-10.00	96-100	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
8.00-8.99	91-95	ไม่เกินร้อยละ 95	9
7.00-7.99	86-90	ไม่เกินร้อยละ 90	8
6.00-6.99	81-85	ไม่เกินร้อยละ 85	7
5.00-5.99	76-80	ไม่เกินร้อยละ 80	6
4.00-4.99	71-75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
3.00-3.99	66-70	ไม่เกินร้อยละ 70	4
2.00-2.99	61-65	ไม่เกินร้อยละ 65	3
1.00-1.99	56-60	ไม่เกินร้อยละ 60	2
0.01-0.99	51-55	ไม่เกินร้อยละ 55	1
0.00	50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.911

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรา;ย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	33	33.00
หญิง	67	67.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	17	17.00
31 – 40 ปี	23	23.00
41 – 50 ปี	9	9.00
51 – 60 ปี	42	42.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	8.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	46.00
มัธยมศึกษา	22	20.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	17	17.00
ปริญญาโท	2	2.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ไม่ได้เรียน	11	11.00
รวม	**100**	**100.00**

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	18.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	20.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	11	11.00
รับจ้างทั่วไป	15	15.00
เกษตรกร/ประมง	39	39.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	13	13.00
รวม	100	100.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2563-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	21	21.00
2 – 3 ครัง	62	62.00
4 – 5 ครั้ง	13	13.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4	4.00
รวม	**100**	**100.00**
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	21	21.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	10	10.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	11	11.00
งานด้านสาธารณสุข	58	58.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\overline{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	9.34	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	9.32	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	9.22	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	9.36	10
รวม	**96-100**	**9.31**	**10**

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.31) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.32) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\overline{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	9.36	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	9.28	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	9.27	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	96-100	9.35	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	9.39	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	9.35	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	96-100	9.32	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	9.37	10
รวม	**96-100**	**9.36**	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ($\overline{X}$ =9.39) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\overline{X}$ =9.37) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\overline{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	9.41	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	9.38	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	9.39	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	9.32	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	9.30	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	9.18	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	9.25	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	9.22	10
รวม	**96-100**	**9.32**	**10**

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.32) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\overline{X}$ =9.41) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ($\overline{X}$ =9.39) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\overline{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	9.28	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	9.24	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	9.27	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	9.30	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	9.24	10
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	9.15	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	9.13	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	9.34	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	9.14	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	9.12	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	9.17	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	9.27	10
รวม	**96-100**	**9.22**	**10**

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม($\overline{X}$ =9.22) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา

ให้กับผู้ขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.30) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\overline{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	9.41	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	9.42	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	96-100	9.36	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	96-100	9.36	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	9.38	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	9.40	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	9.35	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	9.38	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	9.35	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	9.34	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	9.31	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	9.20	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	9.44	10
รวม	**96-100**	**9.36**	**10**

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.44) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ($\overline{X}$ = 9.42) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.41) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.50	9.18	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.51	9.20	9.18	9.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.20	9.27	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.62	9.50	9.27	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.52	9.30	9.36	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.30	9.36	9.33
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.30	9.18	9.33
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.60	9.27	9.35
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	**9.45**	**9.36**	**9.26**	**9.34**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม ($\overline{X}$ =9.45) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ($\overline{X}$ =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงานรายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.4ถ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ($\overline{X}$ =9.62) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ =9.52) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =9.51) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย ความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\overline{X}$ = 9.60) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 9.50) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.49) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.26) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.35) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การ

ประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\overline{X}$ = 9.35) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.30	9.36	9.43
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.60	9.28	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.30	9.55	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.52	9.20	9.27	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	9.40	9.18	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.20	9.18	9.26
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.20	9.27	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	9.20	9.18	9.15
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	**9.36**	**9.28**	**9.34**	**9.38**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =9.3) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\overline{X}$ =9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\overline{X}$ =9.52) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการติดต่อเพื่อใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.43) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\overline{X}$ = 9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม โดยรวม ($\overline{X}$ = 9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ($\overline{X}$ =9.60) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\overline{X}$ = 9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.28) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ($\overline{X}$ =9.55) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ($\overline{X}$ = 9.28) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\overline{X}$ = 9.43) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่, และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.34) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.40	9.18	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.30	9.18	9.21
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.50	9.18	9.21
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.40	9.27	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.20	9.00	9.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.00	9.60	9.09	9.16
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.48	9.20	9.00	9.02
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.29	9.50	9.45	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.30	9.09	9.03
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	9.10	9.27	9.05
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	9.40	9.00	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.29	9.40	9.27	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	**9.32**	**9.36**	**9.17**	**9.18**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ($\overline{X}$ =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนรองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =9.32) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานงานด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =9.18) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.32) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ =9.48) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\overline{X}$ = 9.43) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\overline{X}$ = 9.38) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.60) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนรองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน และ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ =9.50) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.17) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.45) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.27) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ความสามารถของ

เจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.18) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.18) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.31) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 9.27) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้าพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.30	9.36	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.40	9.55	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.48	9.60	9.36	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.62	9.20	9.27	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.48	9.40	9.73	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.40	9.09	9.45
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.40	9.18	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.50	9.27	9.40
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.29	9.40	9.64	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	9.40	9.27	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.33	9.40	9.36	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.29	9.20	9.27	9.16
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.38	9.40	9.64	9.43
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	**9.40**	**9.38**	**9.38**	**9.34**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 ลำดับถัดมา คืองานด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ($\overline{X}$ =9.62) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.48) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.43) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ($\overline{X}$ = 9.60) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนรองลงมา คือ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ($\overline{X}$ = 9.50) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ, การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน, การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.40) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.29) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 9.64) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำ

ที่จัดไว้บริการ, การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 9.27) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการที่ ($\overline{X}$ = 9.45) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับ ($\overline{X}$ = 9.43) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.41) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.45	9.36	9.26	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.36	9.28	9.34	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.31	9.36	9.17	9.18
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.40	9.38	9.38	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**คะแนนร้อยละเฉลี่ย**	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	**9.38**	**9.35**	**9.29**	**9.28**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ($\overline{X}$ =9.35) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ($\overline{X}$ =9.45) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.31) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.35) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.30) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.29) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.26) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.17) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\overline{X}$ = 9.28) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =9.34) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

รองลงมา คือกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ =9.31) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 9.18) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. **งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   1) มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ
   2) ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
   3) มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ

   จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

   1) การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ

2. **งานด้านช่องทางการให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   1) การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)
   2) การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์

   จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

   1) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกร์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น
   2) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง

3. **งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   1) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ
   2) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ
   3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

   จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

   1) การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
   2) ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล
   3) การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

1) การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ
2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
3) การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

1) การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน
2) การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอพาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็น

ร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดป้ายประกาศความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจต่อด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตาม

คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอพาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กร และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้

ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนั้นยังสอดคล้องแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ทั้งนี้ อาจเนื่องมากจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีการแบ่งหน้าที่ในในองค์กรเท่าที่จำเป็นในภาระหน้าที่ของอบต. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้น ทั้งนี้ภาระหน้าที่ย่อมแตกต่างกันไป ขณะเดียวกันการติดต่อขอรับบริการของประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและติดต่อได้ง่าย ทั้งด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างสูง ประกอบการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรที่มีต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมิตรไมตรี จึงส่งผลให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานที่ให้บริการอย่างมากที่สุด ดังนั้น จากผลการประเมินข้างต้น ทางหน่วยงานควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการและพัฒนาความเป็นเลิศในงานบริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

4. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร

2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิประเทศ

3. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

4. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริการจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ ***“วิจารณ์ สามัคคี และวิจารย์”*** คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามาร่วมมือของประชาชนเท่านั้น

5. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่4).กรุงเทพฯ: วิญญูชน. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์. (2556). ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี . วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่1).กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศพริ้นทติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

ชัดชัย รัตนะพันธ์และคณะฯ.(2561).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล. (2550).การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่1). ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.

นรินทร์ คลังผา. (2552). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.

บรรเทา ไชยโคตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 5(1) : 191-211.

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2526). การปกครองทองถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ราณี เชาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชนีกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวีนัฏธยานนท์ และพูลทรัพย์ หวังดี (2560) การสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). คนไทยในอุดมคติ (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: แม็ค.

วัชรินทร์ สุทธิศัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์. รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์).มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชอุตรดิตถ์.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62) : 54 -79.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2558.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม. (2562). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก http://www.sanklangphan.go.th/index.php เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562.

อานีซะ เละเลียมซา. (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององคการบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จงหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และสมาน กลิ่นเกสร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒ และสุวิมล นภาผ่องกุล. (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). Access to Medical Care. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press

Davis, K. (1967). Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior. New York: McGraw - Hill.

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper & Row.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England: Oxford University.

Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage : Combining Institutional and Resource - Based Views. Strategic Management Journal, 18 (9), pp. 697 - 713.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English. (2nd ed.). London, England: Richard Clay.

Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215, p. 2.

Vroom, V. (1970). Leadership and Decision-Making. Pittsberg: University of Pittsb.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

****

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

☐ ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป

☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1 ครั้ง ☐ 2 – 3 ครั้ง ☐ 4 - 5 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย

☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

☐ งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ										
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)										
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์										
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่										
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น										
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง										
9.การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ● ☐ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ● ☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ● ☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ● ☐ ไม่มีการให้บริการ										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ										
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ										
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน										
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ										
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล										
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน										
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

<u>ตอนที่ 3</u> **ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย