



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน  
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการโดย  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย  
2563

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจ และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงรายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2563

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี

ผู้อำนวยการ : รงศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการ

แบบเบ็ดเสร็จ 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 พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ 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    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย                                                | 2    |
| ขอบเขตการวิจัย                                                      | 2    |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ                                                   | 3    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย                                        | 4    |
| กรอบแนวคิด                                                          | 4    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                 | 5    |
| สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอเมือง |      |
| จังหวัดเชียงราย                                                     | 5    |
| แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                             | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                  | 18   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กร  |      |
| ปกครองส่วนท้องถิ่น                                                  | 26   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                          | 26   |
| รูปแบบการวิจัย                                                      | 26   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                             | 26   |
| เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ                                     | 27   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                 | 28   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                  | 29   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา                                                  | 30   |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ                              | 61   |
| สรุปผล                                                              | 61   |
| อภิปรายผล                                                           | 64   |
| ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น                               | 66   |
| ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป                                      | 66   |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| บรรณานุกรม                                      | 68 |
| ภาคผนวก                                         | 71 |
| แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ              | 72 |
| คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน |    |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                             | หน้า |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1      | ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง<br>อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                                               | 30   |
| 4.2      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย        | 33   |
| 4.3      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                  | 34   |
| 4.4      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                 | 35   |
| 4.5      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                   | 36   |
| 4.6      | ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การ<br>บริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                       | 38   |
| 4.7      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ<br>ของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย | 39   |
| 4.8      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงาน<br>องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย           | 42   |
| 4.9      | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนงาน<br>องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย           | 46   |
| 4.10     | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงาน<br>องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย            | 51   |
| 4.11     | ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย                           | 56   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง

การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose is not prove, but to improve." (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศรี , 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/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

### วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

### ขอบเขตในการศึกษา

#### 1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2 สำนวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อ.พาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

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

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง 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 ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลสันกลาง เดิมชื่อตำบลแม่ควาโดน 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

ตำบลสันกลางตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอกพาน มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอกพาน ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองเชียงรายประมาณ 40 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพะเยา ประมาณ 45 กิโลเมตร จำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

|                          |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านป่าเหียง   | หมู่ที่ 10 บ้านผาจ้อ          |
| หมู่ที่ 2 บ้านแม่ควาหลวง | หมู่ที่ 11 บ้านป่าเปา         |
| หมู่ที่ 3 บ้านถ้ำ        | หมู่ที่ 12 บ้านใหม่พัฒนา      |
| หมู่ที่ 4 บ้านป่าข่า     | หมู่ที่ 13 บ้านร่องลึก        |
| หมู่ที่ 5 บ้านป่าดาก     | หมู่ที่ 14 บ้านป่าข่าดอนชัย   |
| หมู่ที่ 6 บ้านแม่ควาโดน  | หมู่ที่ 15 บ้านแม่ควาดวงดี    |
| หมู่ที่ 7 บ้านสันผกฮี้   | หมู่ที่ 16 บ้านสันโค้ง        |
| หมู่ที่ 8 บ้านทาทรายมูล  | หมู่ที่ 17 บ้านแม่ควาโดนพัฒนา |

หมู่ที่ 9 บ้านหัวฝาย

หมู่ที่ 18 บ้านเวียงสา

## 1.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลทรายขาวและตำบลเจริญเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสันติสุข

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติดอยหลวง และตำบลแม่พริก อำเภอแม่สรวย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเมืองพาน และตำบลป่าหุ้ง

## 1.4 พื้นที่

ตำบลสันกลางมีพื้นที่ประมาณ 77.91 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,693.75 ไร่

## 1.5 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขา บางแห่งเป็นที่ราบลุ่ม มีเทือกเขากั้นเป็นแนวกั้นระหว่างอำเภอแม่สรวย เป็นภูเขาที่สูงปานกลางสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 600 – 782 เมตร มีอุทยานดอยหลวง มีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ จนได้รับรางวัลป่าเฉลิมพระเกียรติ และมีป่าชุมชนหลายแห่ง มีป่าพรุ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยแม่หนาด ลำน้ำแม่ควาโดน สำหรับแหล่งน้ำที่ใช้ทำการเกษตรที่สำคัญ ในทิศตะวันออกได้รับน้ำจากชลประทานแม่ลาว และทางทิศตะวันตกที่ราบเชิงเขา ส่วนมากจะได้รับน้ำจากธรรมชาติลำห้วยแม่หนาดและอ่างเก็บน้ำห้วยผาแดง

## 1.6 ข้อมูลประชากร

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนครัวเรือน | จำนวนประชากร(คน) |      | รวมประชากร |
|---------|--------------|----------------|------------------|------|------------|
|         |              |                | ชาย              | หญิง |            |
| 1       | ป่าเหียง     | 260            | 359              | 365  | 724        |
| 2       | แม่ควาหลวง   | 184            | 209              | 202  | 411        |
| 3       | ถ้ำ          | 193            | 200              | 201  | 401        |
| 4       | ป่าข่า       | 218            | 298              | 318  | 616        |
| 5       | ป่าด้าก      | 229            | 299              | 331  | 630        |
| 6       | แม่ควาโดน    | 271            | 278              | 322  | 600        |
| 7       | สันผักอี     | 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      | แม่ควาดวงดี  | 165            | 201              | 204  | 405        |

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

### 1.7 อาชีพ

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

นอกจากการทำนา ประชากรที่ไม่ได้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจะประกอบอาชีพรับจ้าง และทำอุตสาหกรรมในครัวเรือนได้แก่ ทอผ้า หนองไม้อัด แปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น กลัวยฉาบ กลัวยเชื่อม

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

### 1.8 การเดินทาง

เดินทางจากศาลากลางจังหวัด ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลางระยะทาง 49 กม.

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ประธาน คงฤทธิศึกษาธิการ (2528 : อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจันทร์, 2553 : 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการ ปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอ สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

## 2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

## 2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

## 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 การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

## 2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาท หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นบทบาทจึงมีความสัมพันธ์กับอำนาจและหน้าที่ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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 พื้นฟู และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากธรรมชาติ การดูแลรักษาที่สาธารณะ การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณี การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อนุรักษ์ตามกฎหมาย ซึ่งหมายถึงเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 และ เขตอนุรักษ์ป่าชายเลน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ การ

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

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

7) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำและปรับปรุงผังเมือง ภายในปี พ.ศ. 2547 ในการจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม ภายในปี 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 และดำเนินการเท่าที่จำเป็น หรือเป็นกรณีที่เกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

## 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 หรือเกิดการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงาน อื่น รวมทั้งให้เกิดบูรณาการในการบริหารจัดการในพื้นที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน สนับสนุนงานซึ่งกันและกัน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การประสานส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งต้องประสานในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป
- 2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด
- 3) อบจ. มีบทบาทประสาน อบจ. ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

## 4. การสนับสนุน

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

- 1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้อง ดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้

ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วน และจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

#### 2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้จ่ายเงินของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
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

นั้นทวิวัฒน์ 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.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (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 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542

ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

##### 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3 ) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำการกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ “การจัดการศึกษา” เป็นกิจการหนึ่งที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสมควรให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำให้และต่อมา มีการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในมาตรา 17 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา

##### 2. เทศบาล

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

2.1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร 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 และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีนมีหน้าที่ควบคุม และรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะ เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้จัดให้มีและบำรุง สถานที่สำหรับการกีฬา และพลศึกษาได้ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของการศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา เทศบาลส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “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 ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวงมีโครงสร้างประกอบด้วย

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สมาชิก กรุงเทพมหานครและสภา  
เขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้ง  
โดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาดำเนิน  
พระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการ  
เลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดย  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติ แผนการ  
บริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและ วิสามัญ  
รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภา  
เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภา เมืองพัทยา  
ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมือง พัทยาพร้อม  
ข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาฉบับใหม่ โดย  
มีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมือง  
พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62 (14) ซึ่งกำหนดว่าเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายระบุให้เป็น หน้าที่  
ของเทศบาล ดังนั้น เมืองพัทยาจึงมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาเช่นเดียวกับเทศบาล คือ มาตรา 50 (6)  
และมาตรา 54 (8) ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน  
การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เมืองพัทยามี  
อำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา (โกวิทย์พวงงาม, 2544)

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่  
ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ ได้มาก  
ที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ  
บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล  
ทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่ง โครงสร้าง  
ออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

#### 2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครอง  
ระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้าง  
ใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โดยอ้อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการ  
กระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึง  
สรุปได้ดังนี้

ลิขิต อีริเวคิน (2548 : 335) กล่าวไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไชยสิทธิ์กุล (2550 : 21) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกรู้ว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมี

อำนาจถดถอย (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมี ปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น นั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระ ดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความ ต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศใน อนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจาก ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงาน ในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบแบบ ทั้งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้าน การเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครอง ระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและ ประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการ บริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดย พื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น นั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียว ไม่ สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจาย ระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้อง ถิ่น และยังจะเป็นการสร้าง เสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครอง ท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาท

หน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

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

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป 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 ความรู้สึกลงตัวของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

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

ต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

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

วัลภา ขายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550 : 22) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

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

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีความรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

### 3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 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 ทักษะคิด และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะ หมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

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

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกความนึกคิดเห็นที่ เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และ ประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ แตกต่างกัน

ศิริพงษ์ พุทธิพันธุ์ และ พยัต วุฒิมรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

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

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

### 3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

-ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

- โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

- ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

- สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

- ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

- ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

- ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

- ค่าชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

- ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

- การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

- ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

- ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

- การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

- คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/ จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก ระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้ บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และ ความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิบูล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาด้านและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ 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 ด้านการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าใน

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 ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (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

อานีชะ เละเลียมชา (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จงหัดยะลา 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 อยู่ในระดับมากที่สุดสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม,ด้านโครงสร้างพื้นฐาน,ด้านการเมืองและการบริหารและด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่

สูงไปหาดำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

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

รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวินัญญานนท์ และพุลทรัพย์ หวังดี (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอนรวมใจบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจคือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีและภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.66) เทียบระดับได้ที่ 93.20% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เทียบระดับได้ที่ 92.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) เทียบระดับได้ที่ 94.40% 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เทียบระดับได้ที่ 92.60% 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) เทียบระดับได้ที่ 92.40% 1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) เทียบระดับได้ที่ 92.20%

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเป็นประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

##### ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

- 1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่
- 2) ประชาชน
- 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

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

### การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

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

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

### เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

| คะแนนที่ได้จากการสำรวจ |                   | เกณฑ์คะแนนประเมิน       |               |
|------------------------|-------------------|-------------------------|---------------|
| คะแนนเฉลี่ย            | ร้อยละความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ       | เกณฑ์ให้คะแนน |
| 9.00-10.00             | 96-100            | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10            |
| 8.00-8.99              | 91-95             | ไม่เก็ยร้อยละ 95        | 9             |
| 7.00-7.99              | 86-90             | ไม่เก็ยร้อยละ 90        | 8             |
| 6.00-6.99              | 81-85             | ไม่เก็ยร้อยละ 85        | 7             |
| 5.00-5.99              | 76-80             | ไม่เก็ยร้อยละ 80        | 6             |
| 4.00-4.99              | 71-75             | ไม่เก็ยร้อยละ 75        | 5             |
| 3.00-3.99              | 66-70             | ไม่เก็ยร้อยละ 70        | 4             |
| 2.00-2.99              | 61-65             | ไม่เก็ยร้อยละ 65        | 3             |
| 1.00-1.99              | 56-60             | ไม่เก็ยร้อยละ 60        | 2             |
| 0.01-0.99              | 51-55             | ไม่เก็ยร้อยละ 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. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
กลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอกพาน จังหวัด  
เชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอกพานจังหวัด  
เชียงราย (N=100)

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ | f          | %             |
|----------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                    |            |               |
| ชาย                              | 35         | 35.00         |
| หญิง                             | 65         | 65.00         |
| <b>รวม</b>                       | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                   |            |               |
| ต่ำกว่า 21 ปี                    | 1          | 1.00          |
| 21 - 30 ปี                       | 18         | 18.00         |
| 31 - 40 ปี                       | 21         | 21.00         |
| 41 - 50 ปี                       | 10         | 10.00         |
| 51 - 60 ปี                       | 43         | 43.00         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป              | 7          | 7.00          |
| <b>รวม</b>                       | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>          |            |               |
| ประถมศึกษา                       | 46         | 46.00         |
| มัธยมศึกษา                       | 20         | 20.00         |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า              | 5          | 5.00          |
| ปริญญาตรี                        | 16         | 16.00         |
| ปริญญาโท                         | 2          | 2.00          |
| ปริญญาเอก                        | 0          | 0.00          |
| ไม่ได้เรียน                      | 11         | 11.00         |
| <b>รวม</b>                       | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ                                                                | f          | %             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>4. อาชีพ</b>                                                                                 |            |               |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                                                           | 5          | 5.00          |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                                                                           | 3          | 3.00          |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ                                                                      | 2          | 2.00          |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ                                                                               | 12         | 12.00         |
| รับจ้างทั่วไป                                                                                   | 14         | 14.00         |
| เกษตรกร/ประมง                                                                                   | 40         | 40.00         |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                               | 2          | 2.00          |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                                                                               | 13         | 13.00         |
| <b>รวม</b>                                                                                      | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2561-ปัจจุบัน)</b> |            |               |
| 1 ครั้ง                                                                                         | 19         | 19.00         |
| 2 – 3 ครั้ง                                                                                     | 64         | 64.00         |
| 4 – 5 ครั้ง                                                                                     | 13         | 13.00         |
| มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป                                                                           | 4          | 4.00          |
| <b>รวม</b>                                                                                      | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>                                |            |               |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                                         | 20         | 20.00         |
| งานด้านการศึกษา                                                                                 | 10         | 10.00         |
| งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข                                                               | 9          | 9.00          |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                                              | 61         | 61.00         |
| <b>รวม</b>                                                                                      | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ระดับในระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 อาชีพประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการ โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจ                | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ ) | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 96-100            | 9.37                                      | 10                         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ           | 96-100            | 9.35                                      | 10                         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 96-100            | 9.24                                      | 10                         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| รวม                               | 96-100            | 9.33                                      | 10                         |

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 9.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                            | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ ) | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| 1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ                 | 96-100            | 9.42                                      | 10                         |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 96-100            | 9.33                                      | 10                         |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ                                         | 96-100            | 9.30                                      | 10                         |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                                           | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ                        | 96-100            | 9.40                                      | 10                         |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                  | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ                           | 96-100            | 9.33                                      | 10                         |
| 8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                           | 96-100            | 9.38                                      | 10                         |
| รวม                                                                            | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{x}$  =9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ ( $\bar{x}$  =9.42) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ( $\bar{x}$  =9.40) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ( $\bar{x}$  =9.38) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                            | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ ) | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| 1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)                                                                  | 96-100            | 9.47                                      | 10                         |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง                                                                                                | 96-100            | 9.41                                      | 10                         |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์                                                                                | 96-100            | 9.42                                      | 10                         |
| 4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่                                                                                               | 96-100            | 9.38                                      | 10                         |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                 | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น | 96-100            | 9.29                                      | 10                         |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น                               | 96-100            | 9.31                                      | 10                         |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                                        | 96-100            | 9.22                                      | 10                         |
| รวม                                                                                                                                  | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{x}$  = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ( $\bar{x}$  = 9.47) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ( $\bar{x}$  = 9.42) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ( $\bar{x}$  = 9.41) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                           | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ ) | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| 1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                              | 96-100            | 9.28                                      | 10                         |
| 2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ | 96-100            | 9.27                                      | 10                         |
| 3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน           | 96-100            | 9.25                                      | 10                         |
| 4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ          | 96-100            | 9.31                                      | 10                         |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา                        | 96-100            | 9.24                                      | 10                         |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ                                | 96-100            | 9.25                                      | 10                         |
| 7. การเข้าใจหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                       | 96-100            | 9.12                                      | 10                         |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ          | 96-100            | 9.34                                      | 10                         |
| 9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล     | 96-100            | 9.17                                      | 10                         |
| 10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                    | 96-100            | 9.13                                      | 10                         |
| 11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       | 96-100            | 9.19                                      | 10                         |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่            | 96-100            | 9.29                                      | 10                         |
| รวม                                                                     | 96-100            | 9.24                                      | 10                         |

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา

ให้กับผู้ขอรับบริการ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 9.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                 | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ ) | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| 1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                 | 96-100            | 9.40                                      | 10                         |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้                    | 96-100            | 9.37                                      | 10                         |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                                       | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ                  | 96-100            | 9.34                                      | 10                         |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                                         | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ               | 96-100            | 9.39                                      | 10                         |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน                | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่                        | 96-100            | 9.41                                      | 10                         |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                             | 96-100            | 9.35                                      | 10                         |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ                              | 96-100            | 9.34                                      | 10                         |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน | 96-100            | 9.33                                      | 10                         |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน                  | 96-100            | 9.23                                      | 10                         |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ                    | 96-100            | 9.42                                      | 10                         |
| รวม                                                                      | 96-100            | 9.36                                      | 10                         |

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 9.42$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีมกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย  
 ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสีมกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                  |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ<br>ขั้นตอนในการขอรับบริการ                 | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                    | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.55                                           | 9.50                | 9.32                                      | 9.38                                       |
|                                                                                    | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ<br>ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                    | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.55                                           | 9.20                | 9.22                                      | 9.30                                       |
|                                                                                    | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ                                             | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                    | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.17                | 9.33                                      | 9.30                                       |
|                                                                                    | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                                               | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                    | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.60                                           | 9.49                | 9.31                                      | 9.26                                       |
|                                                                                    | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับ<br>บริการ                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                    | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.55                                           | 9.30                | 9.30                                      | 9.38                                       |
|                                                                                    | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                        |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน            | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.27                | 9.22                                      | 9.38                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง<br>ต่างๆ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.45                                           | 9.25                | 9.20                                      | 9.31                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่<br>กำหนด | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.30                                           | 9.60                | 9.11                                      | 9.41                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| รวม                                                      | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.47                                           | 9.35                | 9.25                                      | 9.34                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม ( $\bar{X} = 9.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 9.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ( $\bar{X} = 9.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ, ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 9.55$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ( $\bar{X} = 9.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ( $\bar{X} = 9.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 9.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ( $\bar{X} = 9.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 9.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ( $\bar{X} = 9.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ( $\bar{X} = 9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตาม

คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ, มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 9.38$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                  |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทศกิจ<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว<br>(One Stop Service)                                   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.60                                           | 9.30                | 9.44                                      | 9.46                                       |
|                                                                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง                                                                    | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.50                                           | 9.60                | 9.33                                      | 9.36                                       |
|                                                                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบ<br>ออนไลน์                                                | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.45                                           | 9.30                | 9.44                                      | 9.41                                       |
|                                                                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่                                                                   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.55                                           | 9.20                | 9.44                                      | 9.34                                       |
|                                                                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วย<br>ตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.40                | 9.22                                      | 9.38                                       |
|                                                                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                                   | งานด้านโยธา การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการ<br>สังคม | ด้านช่องทาง<br>การให้บริการ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|
| 6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ<br>ให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล<br>ข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น | คะแนนร้อยละเฉลี่ย                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                         | 96-100                      |
|                                                                                                                                           | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้                 | 9.45                | 9.20                                      | 9.11                                           | 9.28                        |
|                                                                                                                                           | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้                  | 10                  | 10                                        | 10                                             | 10                          |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางทางการให้บริการ เช่น<br>การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น                              | คะแนนร้อยละเฉลี่ย                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                         | 96-100                      |
|                                                                                                                                           | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้                 | 9.25                | 9.20                                      | 9.22                                           | 9.36                        |
|                                                                                                                                           | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้                  | 10                  | 10                                        | 10                                             | 10                          |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                                             | คะแนนร้อยละเฉลี่ย                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                         | 96-100                      |
|                                                                                                                                           | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้                 | 9.35                | 9.20                                      | 9.11                                           | 9.20                        |
|                                                                                                                                           | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้                  | 10                  | 10                                        | 10                                             | 10                          |
| รวม                                                                                                                                       | คะแนนร้อยละเฉลี่ย                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                         | 96-100                      |
|                                                                                                                                           | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้                 | 9.44                | 9.30                                      | 9.29                                           | 9.35                        |
|                                                                                                                                           | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้                  | 10                  | 10                                        | 10                                             | 10                          |

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X} = 9.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 9.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ( $\bar{X} = 9.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 9.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 9.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 9.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ( $\bar{X} = 9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ( $\bar{X} = 9.30$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์, การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 9.44$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 9.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 9.22$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service ( $\bar{X} = 9.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ( $\bar{X} = 9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ( $\bar{X} = 9.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                             |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทศกิจ<br>หรือป้องกันส<br>ธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                              | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                         | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.30                                           | 9.40                | 9.22                                     | 9.26                                       |
|                                                                         | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
| 2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                         | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.30                | 9.22                                     | 9.25                                       |
|                                                                         | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
| 3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบ<br>กลับข้อซักถามให้กับประชาชน       | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                         | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.30                                           | 9.50                | 9.22                                     | 9.20                                       |
|                                                                         | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
| 4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ          | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                         | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.30                                           | 9.40                | 9.33                                     | 9.30                                       |
|                                                                         | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้<br>คำแนะนำปรึกษา                    | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                         | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.20                | 9.00                                     | 9.25                                       |
|                                                                         | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                            |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกันส<br>ธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการ                                  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.60                | 9.11                                     | 9.18                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.20                | 8.89                                     | 9.05                                       |
| 7. การใช้จากหรือคำพูดในการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่                  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                           | 9.50                | 9.33                                     | 9.34                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่น<br>ตั้งใจในการให้บริการ     | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.30                | 9.11                                     | 9.08                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                           | 9.10                | 9.22                                     | 9.08                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
| 9. ทักษะการค้นหาคำตอบของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้<br>ขอรับบริการร้องขอข้อมูล | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.30                | 9.11                                     | 9.08                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                           | 9.10                | 9.22                                     | 9.08                                       |
| 10. การแต่งกายและความสุภาพของ<br>เจ้าหน้าที่ให้บริการ                  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                           | 9.10                | 9.22                                     | 9.08                                       |
|                                                                        | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                       | 10                                         |
|                                                                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                   | 96-100                                     |
|                                                                        | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                           | 9.10                | 9.22                                     | 9.08                                       |

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา ( $\bar{X}=9.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนรองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X}=9.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X}=9.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่,ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ( $\bar{X}=9.40$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ,ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา,จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ( $\bar{X}=9.35$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ,ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน,ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ,ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=9.30$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

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

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ( $\bar{X}=9.33$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ, สามารถของเจ้าหน้าที่ในการ

ตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 9.22$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ, ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ( $\bar{X} = 9.11$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ( $\bar{X} = 9.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมถวิล อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                          |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.30                | 9.33                                      | 9.43                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.40                | 9.44                                      | 9.34                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                       | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.45                                           | 9.60                | 9.44                                      | 9.28                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.60                                           | 9.20                | 9.22                                      | 9.30                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                         | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                          | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.45                                           | 9.40                | 9.67                                      | 9.28                                       |
|                                                          | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

| ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก                                    |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกัน<br>สาธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ<br>ให้บริการ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.45                                           | 9.40                | 9.11                                      | 9.43                                       |
|                                                                | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือ<br>กรณีฉุกเฉิน  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.40                | 9.22                                      | 9.36                                       |
|                                                                | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่              | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.50                | 9.33                                      | 9.41                                       |
|                                                                | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                           | 9.40                | 9.78                                      | 9.28                                       |
|                                                                | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                              |                             | งานด้านนโยบาย<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทคนิค<br>หรือป้องกันสา<br>ธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ                                  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                              | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.25                                             | 9.40                | 9.33                                      | 9.36                                       |
|                                                                              | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                               | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้<br>ความรู้แก่ประชาชน | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                              | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                             | 9.40                | 9.44                                      | 9.30                                       |
|                                                                              | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                               | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน                      | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                              | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.30                                             | 9.20                | 9.33                                      | 9.20                                       |
|                                                                              | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                               | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ                        | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                              | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.35                                             | 9.40                | 9.67                                      | 9.41                                       |
|                                                                              | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                               | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| รวม                                                                          | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                           | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                                                              | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                             | 9.38                | 9.41                                      | 9.33                                       |
|                                                                              | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                               | 10                  | 10                                        | 10                                         |

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ( $\bar{X}=9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X}=9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 ลำดับถัดมา คืองานด้านการศึกษา ( $\bar{X}=9.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ( $\bar{X}=9.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่,การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.45$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้,ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน,ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ( $\bar{X} = 9.40$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

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

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 9.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.67$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ,การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือ

เอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ( $\bar{X} = 9.44$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X} = 9.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 9.43$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับ ( $\bar{X} = 9.41$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ( $\bar{X} = 9.36$ ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

| ความพึงพอใจ                       |                             | งานด้านโยธา<br>การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้านเทศกิจ<br>หรือป้องกันสา<br>ธารณภัย | งานด้านพัฒนา<br>ชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                   | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.47                                           | 9.36                | 9.26                                      | 9.34                                       |
|                                   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ           | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                   | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.44                                           | 9.30                | 9.29                                      | 9.35                                       |
|                                   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                   | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.32                                           | 9.36                | 9.16                                      | 9.20                                       |
|                                   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                   | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.38                | 9.41                                      | 9.33                                       |
|                                   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |
| รวม                               | คะแนนร้อยละเฉลี่ย           | 96-100                                         | 96-100              | 96-100                                    | 96-100                                     |
|                                   | คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ | 9.40                                           | 9.35                | 9.28                                      | 9.31                                       |
|                                   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้  | 10                                             | 10                  | 10                                        | 10                                         |

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอบางยี่รงค์ จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X}=9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ( $\bar{X}=9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X}=9.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=9.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=9.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=9.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=9.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

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

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=9.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=9.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=9.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=9.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจโดยรวม ( $\bar{X}=9.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=9.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=9.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนน

เกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 9.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 9.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก

##### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ
- 2) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่
- 3) การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ

##### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน
- 2) การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน
- 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นและทั่วถึง

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง ความถี่ในการใช้บริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

##### 2. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

##### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับ

บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ 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**

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง 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 และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

#### ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### ด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### อภิปรายผล

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง ความถี่ในการใช้บริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ของทั้ง 4 ส่วนงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและ

เชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังได้นำผลการดำเนินงานในปี ที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร มากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่ สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับ ประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการ ดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของ หน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงาน ของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการ บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุง ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความ รับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่ กำหนด

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การ ประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีการแบ่งหน้าที่ในใน องค์กรเท่าที่จำเป็นในการหน้าที่ของอบต. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา เป็นต้น ทั้งนี้ภาระหน้าที่ย่อม แตกต่างกันไป ขณะเดียวกันการติดต่อขอรับบริการของประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและติดต่อได้ง่าย ทั้งด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างสูง ประกอบการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรที่มีต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมิตร

ไมตรี จึงส่งผลให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานที่ให้บริการอย่างมากที่สุด ดังนั้น จากผลการประเมินข้างต้น ทางหน่วยงานควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการและพัฒนาความเป็นเลิศในงานบริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

#### 4. ข้อเสนอแนะ

##### 3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร
2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น
3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค
3. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
4. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริหารจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ “วิจารณ์ สามัคคี และวิจารณ์” คือเมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความคิดเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น
5. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกับทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

##### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิด

ประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

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

- กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ร.บ.ม (รัฐประศาสนศาสตร์). อุดรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วุฒิไกร ดวงพิบูล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดน่าน.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.
- วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62), หน้า 54 -79.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2558.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม. (2562). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก <http://www.sanklangphan.go.th/index.php> เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562.
- อานีชะ ละเลียมซา. (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จงหวัดยะลา.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ และสมาน กลิ่นเกสร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุด และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- 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:

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
 

|                                        |                                     |                                               |
|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี | <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี           |
| <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี    | <input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป |
3. ระดับการศึกษา
 

|                                      |                                     |                                              |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/เทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท   | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก           |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียน |                                     |                                              |
4. อาชีพ
 

|                                                     |                                                |                                                |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ     | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป         |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง              | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา     | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ     |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....    |                                                |                                                |
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 

|                                  |                                      |                                      |                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 – 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4 - 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา                         |
| <input type="checkbox"/> งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย       |
| <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      |









## เวลาเปิดให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

|                        |                       |  |
|------------------------|-----------------------|--|
| วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ | เวลา 07.00 - 17.00 น. |  |
| วันเสาร์, วันอาทิตย์   | เวลา 07.00 - 17.00 น. |  |
| และวันหยุดนักขัตฤกษ์   |                       |  |

\*เปิดทุกวันไม่หยุดพักเที่ยง



ยินดี  
ให้บริการครับ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ที่ ๔๑๒ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และเวรยามรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตามแนบท้ายคำสั่งนี้

๑. ผู้ได้รับการแต่งตั้งหากติดราชการอื่น หรือมีเหตุจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งได้ ให้บันทึกรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (ตามแบบฟอร์ม)

๒. ให้ผู้อยู่เวรยามมีหน้าที่รับผิดชอบ โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อมีการแจ้งเหตุข่าวสาร ให้นำเรียนเสนอ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (กรณีเร่งด่วน ให้โทรแจ้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาด้วยวาทะจากก่อนจะได้แก้ไขปัญหาคืบหน้า)

๓. ให้ผู้อยู่เวรยามบันทึกเหตุการณ์ในสมุดทุกครั้ง

๔. ผู้ตรวจเวรจะต้องกำกับและดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อยู่เวรในชุดนั้น

๕. สำหรับช่วงฤดูแล้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยบ่อยครั้ง จึงขอกำชับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

๖. หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบทันที

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยาม ปฏิบัติหน้าที่ตามห้วงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องราวจ้างทุกๆ ฯลฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ดีบ่วง)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ที่ทำการ อบต.สันกลาง)  
(พักเที่ยง)

ตั้งแต่ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

-สำนักงานปลัด อบต.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เเว  | วันที่ |    |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเเว      |
|--------------|-------------------------|--------|----|----|--|-----------------------------|
| ๑            | นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า |        | ๑๔ | ๓๐ |  | นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง |
| ๒            | นางสาวบุหพันธ์ ทาจุมปู  |        | ๑๕ | ๓๑ |  |                             |
| ๓            | นางชนกานต์ กรุงศรี      | ๑      | ๑๖ |    |  |                             |
| ๔            | นางสาวศรีพรรณ ชัยธิ     | ๒      | ๑๗ |    |  |                             |
| ๕            | นางอัญชลี ชันดี         | ๓      | ๒๐ |    |  |                             |
| ๖            | นางสาวกัญญาพรรณ จันตะผง | ๗      | ๒๑ |    |  |                             |
| ๗            | นางสาวพานิภา ชันธประณีต | ๘      | ๒๒ |    |  |                             |
| ๘            | นางสาวเดือนแรม อินทะบุ  | ๙      | ๒๓ |    |  |                             |
| ๙            | นางสาวนภาพร บุญบุตร     | ๑๐     | ๒๔ |    |  |                             |
| ๑๐           | นางสาวปัทมา เกตุสกุลไชย | ๑๓     | ๒๕ |    |  |                             |

-กองคลัง - กองการศึกษา

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เเว       | วันที่ |    |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเเว                      |
|--------------|------------------------------|--------|----|----|--|---------------------------------------------|
| ๑            | นางสาวคณินนิตย์ บุญทา        |        | ๑๐ | ๒๓ |  | นางจินตนา โปร่งใจ<br>ตรวจเเวช่วงวันที่ ๑-๑๕ |
| ๒            | นางรัชพันธ์ ยานะ             |        | ๑๓ | ๒๔ |  |                                             |
| ๓            | นางสาวศรีวรรณ อินทร์ประดิษฐ์ |        | ๑๔ | ๒๕ |  | นางพัชรี ใจเมตตา<br>ตรวจเเวช่วงวันที่ ๑๖-๓๑ |
| ๔            | นางสุกัญญา ชุ่มอินจักษ์      | ๑      | ๑๕ | ๓๐ |  |                                             |
| ๕            | นางกัณท์ณภัค บุญแสนสุจริ     | ๒      | ๑๖ | ๓๑ |  |                                             |
| ๖            | นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศร    | ๓      | ๑๗ |    |  |                                             |
| ๗            | นางสาวพิมพ์ร ฝั้นบุญยืน      | ๗      | ๒๐ |    |  |                                             |
| ๘            | นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา      | ๘      | ๒๑ |    |  |                                             |
| ๙            | นางสาวปวีณา ยาลังสี          | ๙      | ๒๒ |    |  |                                             |

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ คำแสนยศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ตี๋แบง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ที่ทำการ อบต.สันกลาง)  
(กลางคืน)

ตั้งแต่ เวลา ๑๗.๐๐ - ๐๗.๐๐ น.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เเว                            | วันที่ |    |    |  |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเเว                                                                        |
|--------------|---------------------------------------------------|--------|----|----|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑            | นายเสรีฐ มาลา<br>นายสายชล วงศ์แก้ว                | ๑      | ๑๕ | ๓๐ |  |  | นายสงกรานต์ แก้วก่อ<br>ตรวจเเววันที่ ๑ - ๑๕<br><br>นายวิกรม คุ่มเนตร<br>ตรวจเเววันที่ ๑๖ - ๓๑ |
| ๒            | นายอนุชา เชื้อเมืองพาน<br>นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม | ๒      | ๑๖ | ๓๑ |  |  |                                                                                               |
| ๓            | นายสมรัตน์ จุ่มปา<br>นายบรรจบ มะโนวรรณ            | ๓      | ๑๗ |    |  |  |                                                                                               |
| ๔            | นายสุทิน คำดี<br>นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา             | ๗      | ๒๐ |    |  |  |                                                                                               |
| ๕            | นายโชติพัฒน์ วงศ์ไชยทะ<br>นายสว่าง คำมา           | ๘      | ๒๑ |    |  |  |                                                                                               |
| ๖            | นายจำรัส ปินตา<br>นายอนุพงษ์ ยาน้อย               | ๙      | ๒๒ |    |  |  |                                                                                               |
| ๗            | นายศรธรรม อินทะนุ<br>นายนพพล วงศ์ไผ่              | ๑๐     | ๒๓ |    |  |  |                                                                                               |
| ๘            | นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์<br>นายศรีวรรณ ใจปิน        | ๑๓     | ๒๔ |    |  |  |                                                                                               |
| ๙            | นายวีระวุฒิ คำมา<br>นายณัฐพล มุลรัตน์             | ๑๔     | ๒๕ |    |  |  |                                                                                               |

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ คำแสนยศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ดีบ่แปง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ที่ ๔๑๒ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และเวรยามรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตามแนบท้ายคำสั่งนี้

๑. ผู้ได้รับการแต่งตั้งหากติดราชการอื่น หรือมีเหตุจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งได้ ให้บันทึกรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (ตามแบบฟอร์ม)

๒. ให้ผู้อยู่เวรยามมีหน้าที่รับผิดชอบ โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อมีการแจ้งเหตุข่าวสารให้นำเรียนเสนอ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (กรณีเร่งด่วน ให้โทรแจ้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาด้วยวาจาจากก่อนจะได้แก้ไข้ปัญหาได้ทันเวลา)

๓. ให้ผู้อยู่เวรยามบันทึกเหตุการณ์ในสมุดทุกครั้ง

๔. ผู้ตรวจเวรจะต้องกำชับและดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีหน้าที่อยู่เวรในชุดนั้น

๕. สำหรับช่วงฤดูแล้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยบ่อยครั้ง จึงขอกำชับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

๖. หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบทันที

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยาม ปฏิบัติหน้าที่ตามห้วงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ตีบแปง)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ที่ทำการ อบต.สันกลาง)  
(พักเที่ยง)

ตั้งแต่ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

-สำนักงานปลัด อบต.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เวร  | วันที่ |    |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเวร      |
|--------------|-------------------------|--------|----|----|--|-----------------------------|
| ๑            | นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า |        | ๑๔ | ๓๐ |  | นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง |
| ๒            | นางสาวบุหพันธ์ ทาจุมปู  |        | ๑๕ | ๓๑ |  |                             |
| ๓            | นางชนกานต์ กรุงศรี      | ๑      | ๑๖ |    |  |                             |
| ๔            | นางสาวศรีพรรณ ชัยธิ     | ๒      | ๑๗ |    |  |                             |
| ๕            | นางอัญชลี ชันดี         | ๓      | ๒๐ |    |  |                             |
| ๖            | นางสาวกัญญาพรรณ จันตะผง | ๗      | ๒๑ |    |  |                             |
| ๗            | นางสาวพานิภา ชันธประณีต | ๘      | ๒๒ |    |  |                             |
| ๘            | นางสาวเดือนแรม อินทะนุ  | ๙      | ๒๓ |    |  |                             |
| ๙            | นางสาวนภาพร บุญบุตร     | ๑๐     | ๒๔ |    |  |                             |
| ๑๐           | นางสาวปัทมา เกตุสกุลไชย | ๑๓     | ๒๕ |    |  |                             |

-กองคลัง - กองการศึกษา

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เวร       | วันที่ |    |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเวร                      |
|--------------|------------------------------|--------|----|----|--|---------------------------------------------|
| ๑            | นางสาวคณินนิตย์ บุญทา        |        | ๑๐ | ๒๓ |  | นางจินตนา ไพรังใจ<br>ตรวจเวรช่วงวันที่ ๑-๑๕ |
| ๒            | นางรัชพันธ์ ยานะ             |        | ๑๓ | ๒๔ |  |                                             |
| ๓            | นางสาวศรีวรรณ อินทร์ประดิษฐ์ |        | ๑๔ | ๒๕ |  | นางพัชรี ใจเมตตา<br>ตรวจเวรช่วงวันที่ ๑๖-๓๑ |
| ๔            | นางสุกัญญา ชุ่มอินจักร์      | ๑      | ๑๕ | ๓๐ |  |                                             |
| ๕            | นางกัณฑ์ณภัค บุญแสนสุรจิรี   | ๒      | ๑๖ | ๓๑ |  |                                             |
| ๖            | นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศร    | ๓      | ๑๗ |    |  |                                             |
| ๗            | นางสาวพิมพ์ร ผืนบุญยืน       | ๗      | ๒๐ |    |  |                                             |
| ๘            | นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา      | ๘      | ๒๑ |    |  |                                             |
| ๙            | นางสาวปวีณา ยาลังสี          | ๙      | ๒๒ |    |  |                                             |

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ คำแสนยศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ดีบแพง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ที่ทำการ อบต.สันกลาง)  
(วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)  
ตั้งแต่ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เวร                                     | วันที่ |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเวร                                |
|--------------|------------------------------------------------------------|--------|----|--|-------------------------------------------------------|
| ๑            | นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า<br>นางสาวพานิกา ชื่นประณีต         |        | ๑๙ |  | นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง<br>ตรวจเวรช่วงวันที่ ๑-๑๕ |
| ๒            | นางชนกานต์ กรุงศรี<br>นางสาวเดือนแรม อินทะบุญ              |        | ๒๕ |  |                                                       |
| ๓            | นางสาวสุปรียา กันทะ<br>นางสาวกัญญาพรรณ จันดีผาง            |        | ๒๖ |  | นางจินตนา โปร่งใจ<br>ตรวจเวรช่วงวันที่ ๑๖-๓๑          |
| ๔            | นางสาวบุหพันธ์ ทาจุมปู<br>นางสาวนภาพร บุญบุตร              | ๔      | ๒๗ |  |                                                       |
| ๕            | นางสาวอัญชลี แดงทองดี<br>นางสาวปัทมา เกตุสกุลไชย           | ๕      | ๒๘ |  |                                                       |
| ๖            | นางสาวคณินนิตย์ บุญทา<br>นางกัณชนภัค บุญแสนสุจริ           | ๖      |    |  |                                                       |
| ๗            | นางรัชพันธ์ ยานะ<br>นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา                | ๑๑     |    |  |                                                       |
| ๘            | นางสาวศรีวรรณ อินทร์ประดิษฐ์<br>นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศรี | ๑๒     |    |  |                                                       |
| ๙            | นางสุกัญญา ชุ่มอินจัน<br>นางสาวพิมพ์ร ฝั้นบุญยืน           | ๑๘     |    |  |                                                       |

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสันกลาง)  
(วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)  
ตั้งแต่ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เวร  | วันที่ |    |    |  | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจ<br>เวร |
|--------------|-------------------------|--------|----|----|--|----------------------------|
| ๑            | นางสาวสุกัญญา ปัญเจลิยว |        | ๑๑ | ๒๗ |  | นางพัชรี ใจเมตตา           |
| ๒            | นางแสงทิพย์ คำดีะ       |        | ๑๒ | ๒๘ |  |                            |
| ๓            | นางสาวอโนมา วงศ์ไผ่     |        | ๑๘ |    |  |                            |
| ๔            | นางสาวพรรณิ มโนวรรณ     | ๔      | ๑๙ |    |  |                            |
| ๕            | นายทวีศักดิ์ ภาษีชาติ   | ๕      | ๒๕ |    |  |                            |
| ๖            | นางจารวรรณ แลสันกลาง    | ๖      | ๒๖ |    |  |                            |

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ คำแสนยศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ดิบบาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ (ที่ทำการ อบต.สันกลาง)  
(วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ตั้งแต่ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เเว                                    | วันที่ | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจเเว                                |
|--------------|-----------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|
| ๑            | นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า<br>นางสาวพานิศา ชันธประณีต        | ๑๙     | นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง<br>ตรวจเเวช่วงวันที่ ๑-๑๕ |
| ๒            | นางชนกานต์ กรุงศรี<br>นางสาวเดือนแรม อินทะนุ              | ๒๐     |                                                       |
| ๓            | นางสาวสุปรียา กันทะ<br>นางสาวกัญญาพรรณ จันตะผง            | ๒๖     | นางจินตนา ไปร่งใจ<br>ตรวจเเวช่วงวันที่ ๑๖-๓๐          |
| ๔            | นางสาวบุหสัน ทาจุมปู<br>นางสาวนภาพร บุญบุตร               | ๒๗     |                                                       |
| ๕            | นางสาวคณินนิตย บุญทา<br>นางสาวปวีณา ยาลังสี               |        |                                                       |
| ๖            | นางรัชพันธ์ ยานะ<br>นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา               |        |                                                       |
| ๗            | นางสาวศรีวรรณ อินทร์ประดิษฐ์<br>นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมคร | ๘      |                                                       |
| ๘            | นางสุกัญญา ชุ่มอินจักร์<br>นางสาวพิมพ์ร ผื่นบุญยืน        | ๖      |                                                       |
| ๙            | นางกัณฑ์ณภัค บุญแสนสุรจิรี<br>นางสาวปติตดา เกตุสกุลไชย    | ๑๒     |                                                       |
| ๑๐           | นางอัญชลี ชันดี<br>นางสาวลลิตา ตาวียะ                     | ๑๓     |                                                       |

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสันกลาง)  
(วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ตั้งแต่ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ - สกุล ผู้อยู่เเว  | วันที่ | ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจ<br>เเว |
|--------------|-------------------------|--------|----------------------------|
| ๑            | นางสาวสุกัญญา ปัญเจลิยว | ๒๐     | นางพัชรี ใจเมตตา           |
| ๒            | นางแสงทิพย์ คำตะ        | ๕ ๒๖   |                            |
| ๓            | นางสาวอโนมา วงศ์ไผ      | ๖ ๒๗   |                            |
| ๔            | นางสาวพรรณนิ มโนวรรณ    | ๑๒     |                            |
| ๕            | นายทวีศักดิ์ กาชาติ     | ๑๓     |                            |
| ๖            | นางจารวรรณ แลสันกลาง    | ๑๙     |                            |

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ คำแสนยศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

(ลงชื่อ)

(นายณรงต์ ดิบแปง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง