



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย



ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจ และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2568

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย
ผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี
ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี
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

ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากัน ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 และ สุดท้ายในด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้ายมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้ายการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้าย ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ สุดท้าย ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
รูปแบบการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผล	58
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ พ.ศ.2568	
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนฯ พ.ศ.2568	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	29
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	31
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	32
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	33
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	34
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	36
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	38
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	42
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการของส่วนงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	47
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	51
4.11	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	55

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่ง ของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลางการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 29 มกราคม 2539 โดยเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชุดแรก เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2539 ซึ่งตำบลสันกลาง เดิมชื่อตำบลแม่ควาโดน ต่อมาได้แยกออกเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลทรายขาว ตำบลธารทอง ตำบลสันกลาง ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2457 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 18 หมู่บ้าน และปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าระเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose is not to prove, but to improve." (Stufflebeam, 2000 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2509:1) จาก ปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ วิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป กระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญ และ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การ ปรับปรุง การพัฒนา กระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลาย ประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของ การบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และ

ประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับ ผู้รับบริการ ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ

- 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.2 สำนวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อ.พาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2566 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 2 พฤษภาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

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

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้อย่างเพียงพอให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างเพียงพอให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

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

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2567 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

1.1.1 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

1.1.2 ที่ตั้ง

ตำบลสันกลางตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอฟาน มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอฟาน 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 บ้านป่าดัก | หมู่ที่ 14 บ้านป่าข่าดอนชัย |
| หมู่ที่ 6 บ้านแม่ควาโดน | หมู่ที่ 15 บ้านแม่ควาดวงดี |
| หมู่ที่ 7 บ้านสันผักอี | หมู่ที่ 16 บ้านสันโค้ง |
| หมู่ที่ 8 บ้านท่าทรายมูล | หมู่ที่ 17 บ้านแม่ควาโดนพัฒนา |
| หมู่ที่ 9 บ้านหัวฝาย | หมู่ที่ 18 บ้านเวียงสา |

1.1.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลทรายขาวและตำบลเจริญเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสันติสุข

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติดอยหลวง และตำบลแม่พริก อำเภอแม่สรวย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเมืองพาน และตำบลป่าหุ้ง

1.1.4 พื้นที่

ตำบลสันกลางมีพื้นที่ประมาณ 77.91 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,693.75 ไร่

1.1.5 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.1.6 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	ป่าชำ	218	298	318	616
5	ป่าต๋าก	229	299	331	630
6	แม่ควาโดน	271	278	322	600
7	สันผักอี	315	335	361	696
8	ท่าทรายมูล	145	187	235	422
9	ห้วยฝาย	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	ป่าชำดอนชัย	181	280	271	551

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวมประชากร
			ชาย	หญิง	
15	แม่ควาดวงดี	165	201	204	405
16	สันโค้ง	137	183	217	400
17	แม่ควาโดนพัฒนา	132	175	178	353
18	เวียงสา	84	115	93	208

1.1.7 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 หน่อไม้อัด แปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น กลัวยฉาบ กลัวยเชื่อม

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

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedic การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

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

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอ สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

2. องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
 2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน
 กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ใน
 การ ดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลัง
 งบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบ
 ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการ
 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษา
 ในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา
 ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก
 สะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะ
 มูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนใน
 ท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชน
 ดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดย
 สามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

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

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

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

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

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผน ปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด 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 ตลอดจนประสานการกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด

3) อบจ.มีบทบาทประสาน อบจ.ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

4. การสนับสนุน

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

1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้อง ดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วน และจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

5. ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย

4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

6. การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย(พ.ศ. 2540)

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

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

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

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

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

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

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

7. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามรัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

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

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

8. 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

9. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเทศบาล มีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรีในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเมืองพัทยา มีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

10. 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 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด

และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมดำเนินการ หรือใช้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด จัดทำ ทั้งนี้ “การจัดการศึกษา” เป็นกิจการหนึ่งที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสมควรให้ องค์การบริหารส่วน จังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำให้และต่อมา มีการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในมาตรา 17 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา

2. เทศบาล

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

2.1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราช กฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบล จะต้อง มีเงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่จะ จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุม ชนที่มี ประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และ มี รายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีโดยสภา เทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาล และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมี หน้าที่ควบคุม และรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็น หัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่ กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนครจะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะ เทศบาล เมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้จัดให้มีและบำรุง สถานที่สำหรับการ กีฬา และพลศึกษาได้ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของ การศึกษา คือ อำนาจ หน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา เทศบาล ส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหาร วิชาการ 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 ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวงมีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สมาชิกกรุงเทพมหานครและสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยายเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยามาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติ แผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและ วิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภา เมืองพัทยาร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมือง พัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

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

เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62 (14) ซึ่งกำหนดว่าเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ดังนั้น เมืองพัทยาจึงมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาเช่นเดียวกับเทศบาล คือ มาตรา 50 (6) และมาตรา 54 (8) ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา (โกวิทย์พวงงาม, 2544)

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

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

2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548 : 335) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไชยสิทธิ์กุล (2550 : 21) กล่าวว่า 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 ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

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

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านั้นได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุวิมล คำย่อย (2555) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ

ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองกลับมา

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

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจรรย์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่ มุมมองของแต่ละคน

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ราณี เชวณปรีชาส์ (2538 : อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548 : 31) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

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

วัลภา ชายหาด (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 ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

หลุย จำปาเทศ(2533, หน้า8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

Vroom (1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540 : 3) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะ หมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

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

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกความนึกคิดเห็นที่ เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ แตกต่างกัน

ดังนี้

ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ และ พยัต วุฒิรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
- โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
- ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน
- สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

- ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

- ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

- ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

- ค่าชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

- ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

- การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

- ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น
- ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ
- การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ
- คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

รัชนิดา ไสยรส และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 งาน คืองานด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 งานคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม และงานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการใน เวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรง ตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลด ขั้นตอนในการ ให้บริการที่ยุงยาก ช้าซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อม ความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่ เสมอและควรจะมีโทรศัพท์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 96.48 2) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 96.73 3) งานด้านบริการกฎหมาย ความพึงพอใจร้อยละ 95.36 และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 95.94

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้า ความพึงพอใจร้อยละ 90.68 ในขณะที่ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 90.54 2) งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ 91.28 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 90.51 และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 90.36

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2564) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ตำบลบ้านปง อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการงานโครงการส่งเสริมการใช้และผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 สำหรับการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนตำบลบ้านปง ประจำปีงบประมาณ 2564 (กิจกรรมเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ ด้านภัยยาเสพติด) มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 ส่วนการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 และการให้บริการงานโครงการก่อสร้างรางส่งน้ำคอนกรีตเสริมเหล็กเข้าพื้นที่ทำการเกษตร หมู่ 4 มีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 ในขณะที่ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 9.44 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.53 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 9.49 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 9.41 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.26 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 96-100 คิดเป็นค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 91.81 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 92.77 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 93.25 และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 92.96

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ ตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 โดยจำแนกตามงานได้ดังนี้ 1) งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 97.96 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 97.89 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 97.63 และ 4) งานด้านบริการกฎหมาย ความพึงพอใจร้อยละ 97.66 เมื่อพิจารณาภาพรวมของการ ประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีถ้อย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 97.79

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 ในแต่ละงานได้ดังนี้ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 94.97 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 93.65 และ 4) งาน ด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ 96.56 โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วน ตำบลเวียง ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 95.16

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้มาใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 91.13 เมื่อแยกพิจารณาตามงานที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 91.84 งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจ ร้อยละ 91.15 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 91.51 และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 89.99

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานด้าน การศึกษา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.18 ในขณะที่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.17 ส่วนงานด้านงานด้านการ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.74 และประชาชนมีความพึงพอใจ ต่องานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.65

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในด้าน การให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก จากคะแนนเฉลี่ยพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ร้อยละ 94 งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.53 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 97.30 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 94.51

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 90.58 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจร้อยละ 90.03 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 90.26 และ 4) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.47 โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองในในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.34

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2568

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ

คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

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

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

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

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัด
เชียงราย**

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัด
เชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	4.00
21 – 30 ปี	7	7.00
31 – 40 ปี	25	25.00
41 – 50 ปี	26	26.00
51 – 60 ปี	20	20.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	18	18.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	38.00
มัธยมศึกษา	20	20.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	17	17.00
ปริญญาโท	4	4.00
ปริญญาเอก	1	1.00
ไม่ได้เรียน	18	18.00
รวม	100	100.00

4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	15	15.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
เกษตรกร/ประมง	42	42.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	8.00
รวม	100	100.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2567-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	45	45.00
2 – 3 ครั้ง	41	41.00
4 – 5 ครั้ง	13	13.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	1	1.00
รวม	100	100.00
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	9	9.00
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	6	6.00
งานด้านงานด้านการศึกษา	30	30.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55	55.00
	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 อยู่ระหว่างอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มี

ผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.73	10	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.70	10	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.71	10	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.72	10	96-100
รวม	9.72	10	96-100

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากัน ($\bar{x} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 และ สุดท้ายในด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.81	10	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.77	10	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.71	10	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.69	10	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อ ขอรับบริการ	9.68	10	96-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	9.75	10	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำ ร้องต่างๆ	9.70	10	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตาม เงื่อนไขที่กำหนด	9.72	10	96-100
รวม	9.73	10	96-100

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.73) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.81) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.77) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้ายมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{x}$ = 9.68) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.68	10	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.69	10	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.70	10	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.68	10	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อดด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.69	10	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.67	10	96-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.71	10	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.72	10	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	9.74	10	96-100
รวม	9.70	10	96-100

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลา ราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้าย การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.71	10	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.69	10	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.70	10	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.72	10	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.68	10	96-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.69	10	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.73	10	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.74	10	96-100

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.72	10	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.71	10	96-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.69	10	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.70	10	96-100
รวม	9.71	10	96-100

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.71) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.74) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.73) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้าย ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ที่เท่ากัน ($\bar{x}$ = 9.68) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.71	10	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.77	10	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	9.72	10	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	9.74	10	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.70	10	96-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.69	10	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.68	10	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.67	10	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.73	10	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.74	10	96-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.67	10	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.72	10	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.72	10	96-100
รวม	9.72	10	96-100

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = 9.72) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{x} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ สุดท้าย ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{x} = 9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.64	9.65	9.69
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.64	9.73	9.74	9.85
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.7	9.62	9.70
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.66	9.65	9.76	9.87
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.78	9.80	9.81	9.83
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.83	9.82	9.71	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.65	9.67	9.75	9.72
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.73	9.70	9.65	9.81
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละเฉลี่ย</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้</u>	<u>9.72</u>	<u>9.71</u>	<u>9.71</u>	<u>9.78</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงาน **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** โดยรวม ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน **งานด้านการศึกษา และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ($\bar{X}=9.87$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=9.85$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X}=9.83$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.83$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X}=9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.82$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X}=9.80$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X}=9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ

($\bar{X} = 9.76$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ($\bar{X} = 9.75$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.81	9.75	9.79	9.73
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.63	9.71	9.71
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบ ออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.75	9.65	9.73	9.7
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.64	9.75	9.68	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วย ตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.7	9.73	9.75	9.74
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ ให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.70	9.73	9.75	9.74
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การ บริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.79	9.76	9.66	9.75
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.74	9.75	9.76	9.65
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.69	9.69	9.68	9.72
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละเฉลี่ย</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้</u>	9.72	9.71	9.73	9.72
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

หมายเหตุ : องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายมีให้บริการประชาชนและปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ คำสั่งเลขที่ 44/2568, มีประกาศการบริการประชาชนในช่วงนอกเวลาราชการและช่วงเวลาพักเที่ยง

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วน **งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเท่ากัน** ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้ายงาน**ด้านการศึกษา** ($\bar{X} = 9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียดดังนี้

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\bar{X} = 9.79$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\bar{X} = 9.75$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม โดยรวม ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\bar{X} = 9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ($\bar{X} = 9.79$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ($\bar{X} = 9.75$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเท่ากัน มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ($\bar{X} = 9.75$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น

($\bar{x} = 9.74$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ต่ำลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{x} = 9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ($\bar{x} = 9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) , การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{x} = 9.75$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\bar{x} = 9.73$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.68	9.65	9.71	9.68
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.76	9.80	9.77	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบ กลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.75	9.71	9.72	9.76
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไข ปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.84	9.82	9.85	9.83
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.69	9.71	9.72	9.80
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.85	9.71	9.75	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.7	9.68	9.75
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่น ตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.88	9.78	9.81	9.75
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.79	9.89	9.76	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.65	9.69	9.75	9.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.72	9.81	9.85
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.65	9.67	9.66	9.68
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละเฉลี่ย</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้</u>	<u>9.58</u>	<u>9.74</u>	<u>9.75</u>	<u>9.77</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 9.58$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงานรายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.88$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 9.85$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.84$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\bar{X} = 9.89$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.82$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.80$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.85$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.81$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.85$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.83$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X} = 9.80$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.85	9.69	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งแวดล้อมให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.77	9.7	9.68
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.84	9.75	9.87	9.75
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.88	9.68	9.73
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.77	9.6	9.86	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.69	9.85	9.76	9.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือ กรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.71	9.68	9.72	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.76	9.69	9.75	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.79	9.77	9.7	9.76
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.73	9.75	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.86	9.87	9.77	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.79	9.65	9.79	9.81
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.81	9.85	9.79	9.83
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละเฉลี่ย</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้</u>	<u>9.76</u>	<u>9.76</u>	<u>9.76</u>	<u>9.78</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีความพึงพอใจงานด้าน **โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการศึกษา และ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ($\bar{X}=9.76$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ($\bar{X}=9.86$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ($\bar{X}=9.84$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X}=9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ($\bar{X}=9.88$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ($\bar{X}=9.87$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ และการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.85$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ($\bar{X}=9.87$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ($\bar{X}=9.86$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีค่าคะแนนที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.79$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ($\bar{X}=9.86$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X}=9.83$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน ($\bar{X}=9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.71	9.71	9.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.71	9.73	9.72
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.72	9.68	9.69	9.74
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.76	9.76	9.76	9.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.70	9.69	9.69	9.72
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน เท่ากับ ($\bar{X}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านการศึกษาและงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนตามลำดับ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ
- 2) ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 3) มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ
- 4) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

-ไม่มี-

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

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

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีจุดการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อให้บริการ เช่นด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ
- 2) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ
- 3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

-ไม่มี-

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

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

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

-ไม่มี-

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 อยู่ระหว่างอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

2. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากัน ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 และ สุดท้ายในด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คะแนน

การประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.81$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้ายมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.77$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{X} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ สุดท้าย ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ที่เท่ากัน ($\bar{X} = 9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้าย ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ที่เท่ากัน ($\bar{X} = 9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และสุดท้าย การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้ง

ข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}=9.67$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน เท่ากับ ($\bar{X}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านการศึกษาและงานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนนตามลำดับ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.76$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=9.71$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 อยู่ระหว่างอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากัน ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 และ สุดท้ายในด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับอาจเป็นเพราะว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าวจึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการทำงานขององค์กร และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วน

ราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งได้บัญญัติไว้ในมาตรา 250 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2560 นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับลักษณะของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management: RBM) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นหลักการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์เพียงใด ที่ได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงตามเป้าหมายที่กำหนดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญต่อความประหยัด ใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพคือการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้าและควมมีประสิทธิภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ฉัตรชัย นาถอำพล, 2562) ดังนั้น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงเป็นแนวทางการจัดการที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน มากกว่าการให้ความสำคัญเฉพาะเพียงกิจกรรมหรือกระบวนการ การอธิบายผลในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่า แนวคิดดังกล่าวสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของภาครัฐและองค์กรสมัยใหม่ที่ต้องการสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์กับผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน เท่ากับ ($\bar{x}=9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านการศึกษาและงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}=9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ องค์กรการบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีการแบ่งหน้าที่ในองค์กรเท่าที่จำเป็นในภาระหน้าที่ของ อบต. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านงานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ ภาระหน้าที่ย่อมแตกต่างกันไป ขณะเดียวกันการติดต่อขอรับบริการของประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและติดต่อได้ง่าย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านงานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งมีจำนวนค่อนข้างสูง ประกอบการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรที่มีต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมิตรไมตรี และสอดคล้องกับวิthurย ขาวดี และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ สำหรับในด้านผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการให้บริการชุมชนทั้งหมดส่งผลให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานที่ให้บริการอย่างมากที่สุด ดังนั้นจากผลการประเมินข้างต้น ทางหน่วยงานควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการและพัฒนาความเป็นเลิศในงานบริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประชาชนในพื้นที่บริการต่อไป
2. ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
4. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต
2. องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ควรมีการศึกษาด้านการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงระบบประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

บรรณานุกรม

- คณีสนันท์ พลเคน. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 7(4), 407-417.
- ฉัตรชัย นำถ้ำพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 3(3), 171-178.
- ธีรวุฒิ ไชยสิทธิ์กุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่1). ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซต.
- ธัญญิกานต์ คำวิเศษณธรณ์. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาง อำเภอนพพิตสัย จังหวัดหนองคาย. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 1(1), 32-40.
- ณภัทร ทิพย์ศรี. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. รายงานผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาลัยเชียงใหม่
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมมพรคุ้มวงศ์. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานวิจัย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.
- พลากร สมงคลโล. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย เขตอีสาน, 8(3), 216-228.
- พุทธชาติ ยมกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. รายงานการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.
- ราณี เชาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. อุดรดิตถ์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิดา ไสยรส และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2561. รายงานผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.
- วัลภา ขายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62) , 54 -79.
- ศุภย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ตำบลบ้านปง อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ตำบลบ้านปง อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2564.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ ค่าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ 1.งานด้านบริการกฎหมาย ☐ 2.งานด้านทะเบียน
☐ 3.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 5.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ 6.งานด้านการศึกษา
☐ 7.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย ☐ 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ 9.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 10.งานด้านสาธารณสุข
☐ 11.งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เรื่อง การบริการประชาชนในช่วงนอกเวลาราชการและช่วงเวลาพักเที่ยง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลางได้มีนโยบายในการให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงในวันราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนรวมทั้งเปิดโอกาสและทางเลือกในการใช้บริการของประชาชน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการและช่วงเวลาพักเที่ยงมีรายละเอียดดังนี้

๑. เปิดให้บริการประชาชน ช่วงเวลาพักเที่ยง เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.
๒. เปิดให้บริการประชาชน ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. กำหนดงานที่ให้บริการประชาชน ประกอบด้วย
 - งานรับคำร้องทั่วไป แจ้งเหตุ/ร้องเรียนร้องทุกข์
 - งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ) โทรสายตรง ๐๘๐-๓๔๗๓๕๖๒
 - งานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

สามารถติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงในวันราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง หากมีข้อสงสัยหรือต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการในงานที่กำหนดและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถติดต่อได้โดยตรง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง หรือทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๗๗๐๐๑๔ หรือทางเว็บไซต์ www.sanklangphan.go.th

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

(ลงชื่อ)

(นายอลงกรณ์ ดิโน้ย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ที่ ๔๔ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๘

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และเวรยามรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยให้ผู้ที่มียาชื่อแนบท้ายคำสั่งฉบับนี้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. ผู้ได้รับการแต่งตั้งหากติดราชการอื่น หรือมีเหตุจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งได้ ให้บันทึกรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (ตามแบบฟอร์ม)

๒. ให้ผู้อยู่เวรยามมีหน้าที่รับผิดชอบ โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อมีการแจ้งเหตุข่าวสาร ให้นำเรียนเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (กรณีเร่งด่วนให้โทรแจ้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาด้วยวากก่อนจะได้แก้ไขปัญหาคืบหน้า)

๓. ให้ผู้อยู่เวรยามบันทึกเหตุการณ์ในสมุดทุกครั้ง

๔. ผู้ตรวจเวรจะต้องกำกับและดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีหน้าที่อยู่เวรในชุดนั้น

๕. สำหรับช่วงฤดูแล้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยบ่อยครั้ง จึงขอกำชับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

๖. หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบทันที

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามห้วงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย โดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่มามีติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายอลงกรณ์ ดิน้อย)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เเว	วันที่	ผู้ตรวจเเว
๑	นางสาวศรีพรรณ ชัยธิ นางสาวกัญญาพรรณ จันตะผง	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง ตรวจเเว ๑, ๒, ๘, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๒	นางชนกานต์ กรุงศรี นางสาวเดือนแรม อินทะนุ	๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๓	นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า นางสาวพานิกา มหาวรรณ	๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๔	นางสาวคณินนิตย์ บุญทา นางสาวปวีณา ยาลังสี	๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๕	นางรัชพันธ์ ยานะ นางสาวพิมพ์ร พันธ์บุญยืน	๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นางสุจินดา จินะธรรม ตรวจเเว ๑๕, ๑๖, ๒๒, ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๖	นางสุกัญญา ชุ่มอินจักร นางวิลาวรรณ กมลเทศ	๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๗	นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศร	๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๘	นางอัญชลี ชันดี นางสาวกิตติภา เชื้อเมืองพาน	๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑	นายสุทิน คำดี นายธนโชติ กันจันะ	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายอนุพนธ์ รินล้อม ตรวจเวร
๒	นายณัฐดนัย ธนาวัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๓	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาวัฒน์ จันดี	๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๔	นายศรธรรม อินธนู	๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๕	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรวิวรรณ ใจปิน	๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายวิรุจน์ สุวรรณทา ตรวจเวร
๖	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๗	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๘	นายสันติรักษ์ สุขสา	๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๙	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโย่งแว่น	๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๐	นายณัฐพล มุลรัตน์ นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายสงกรานต์ แก้วก่อ ตรวจเวร
๑๑	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๒	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๓	นายสว่าง กำมา	๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๔	นายสุทิน คำดี นายธนโชติ กันจันะ	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๕	นายณัฐดนัย ธนาวัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายพีรภัทร ท้าวคำ ตรวจเวร

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑๖	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาวัฒน์ จันดี๊ะ	๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายพีรันทร์ ท้าวคำ ตรวจเวร
๑๗	นายศรราม อินธนู	๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๘	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรวิรรณ ใจปิน	๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๑๙	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๐	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายอนุชิต อินแปง ตรวจเวร
๒๑	นายสันติรักษ์ สุขสา	๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๒	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโง่งแว่น	๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๓	นายณัฐพล มุรรัตน นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๔	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๕	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภานุวัฒน์ ปินตาสา	๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	นายอลงกรณ์ ดิน้อย ตรวจเวร
๒๖	นายสว่าง กำมา	๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๗	นายสุทิน คำดี๊ะ นายธนโชติ กันจันะ	๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	
๒๘	นายณัฐดนัย ธนาวัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ที่ ๘๖๔/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ
ประจำเดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และเวรยามรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘ โดยให้ผู้ที่มียาขี้อแนบท้ายคำสั่งฉบับนี้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. ผู้ได้รับการแต่งตั้งหากติดราชการอื่น หรือมีเหตุจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งได้ ให้บันทึกรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (ตามแบบฟอร์ม)

๒. ให้ผู้อยู่เวรยามมีหน้าที่รับผิดชอบ โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อมีการแจ้งเหตุข่าวสาร ให้นำเรียนเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (กรณีเร่งด่วนให้โทรแจ้งนายกองการบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาด้วยวากก่อนจะได้แก้ไขปัญหาคืบหน้าได้ทันเวลา)

๓. ให้ผู้อยู่เวรยามบันทึกเหตุการณ์ในสมุดทุกครั้ง

๔. ผู้ตรวจเวรจะต้องกำกับและดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีหน้าที่อยู่เวรในชุดนั้น

๕. สำหรับช่วงฤดูแล้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยบ่อยครั้ง จึงขอกำชับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

๖. หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกองการบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบทันที

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามห้วงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย โดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายอลงกรณ์ ดิน้อย)

นายกองการบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เเวและตรวจเเวประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เเว	วันที่	ผู้ตรวจเเว
๑	นางสาวคณินนิตย์ บุญทา นางสาวปวีณา ยาลังสี	๑ มกราคม ๒๕๖๘	นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง ตรวจเเว ๑, ๔, ๕, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๘
๒	นางรัชพันธ์ ยานะ นางสาวพิมพ์ร พันธ์บุญยืน	๔ มกราคม ๒๕๖๘	
๓	นางสุกัญญา ชุ่มอินจักร นางวิลาวรรณ กมลเทศ	๕ มกราคม ๒๕๖๘	
๔	นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศร	๑๑ มกราคม ๒๕๖๘	
๕	นางอัญชลี ชันดี นางสาวกิตติภา เชื้อเมืองพาน	๑๒ มกราคม ๒๕๖๘	นางสุจินดา จินะธรรม ตรวจเเว ๑๘, ๑๙, ๒๕, ๒๖ มกราคม ๒๕๖๘
๖	นางสาวรุ่งนภา คำปาวีระ นางสาวนภาพร บุญบุตร	๑๘ มกราคม ๒๕๖๘	
๗	นางสาวกรวิกา ดีบเหมย นางสาวไพลิน หน่อแก้ว	๑๙ มกราคม ๒๕๖๘	
๘	นางสาวภัทราภรณ์ เผ่าศิริ นางสาวณัฐภรณ์ ทานิน	๒๕ มกราคม ๒๕๖๘	
๙	นางกัณท์ณภัค บุญแสนสุรจิรี นางสาวปทิตตา เกตุสกุลไชย	๒๖ มกราคม ๒๕๖๘	

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโง่ง่วน	๑ มกราคม ๒๕๖๘	นายอนุพนธ์ รินล้อม ตรวจเวร
๒	นายณัฐพล มุลรัตน์ นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๒ มกราคม ๒๕๖๘	
๓	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๓ มกราคม ๒๕๖๘	
๔	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๔ มกราคม ๒๕๖๘	
๕	นายสว่าง กำมา	๕ มกราคม ๒๕๖๘	
๖	นายสุทิน คำดีะ นายธนโชติ กันจันะ	๖ มกราคม ๒๕๖๘	นายวิรุจน์ สุวรรณทา ตรวจเวร
๗	นายณัฐดนัย ธนาวัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๗ มกราคม ๒๕๖๘	
๘	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาวัฒน์ จันดีะ	๘ มกราคม ๒๕๖๘	
๙	นายศรราม อินธนู	๙ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๐	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรวิวรรณ ใจปิน	๑๐ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๑	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๑๑ มกราคม ๒๕๖๘	นายสงกรานต์ แก้วก่อ ตรวจเวร
๑๒	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๑๒ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๓	นายสันติรักษ์ สุขสา	๑๓ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๔	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโง่ง่วน	๑๔ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๕	นายณัฐพล มุลรัตน์ นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๑๕ มกราคม ๒๕๖๘	

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑๖	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๑๖ มกราคม ๒๕๖๘	นายพีรันทร์ ท้าวคำ ตรวจเวร
๑๗	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๑๗ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๘	นายวัฒนศักดิ์ มีสา นายสว่าง กำมา	๑๘ มกราคม ๒๕๖๘	
๑๙	นายสุทิน คำดีะ นายธนโชติ กันจันะ	๑๙ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๐	นายณัฐดนัย ธนาววัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๒๐ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๑	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาวัฒน์ จันดีะ	๒๑ มกราคม ๒๕๖๘	นายอลงกรณ์ ดิน้อย ตรวจเวร
๒๒	นายศรราม อินธนู	๒๒ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๓	นายนพพล วงศ์ไผ่ นายศรวิรรณ ใจปิ่น	๒๓ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๔	นายอนุชา เขื่อนเมืองพาน	๒๔ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๕	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๒๕ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๖	นายสันติรักษ์ สุขสา	๒๖ มกราคม ๒๕๖๘	นายศุภกฤต ชันวงศ์ ตรวจเวร
๒๗	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโย่งแว่น	๒๗ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๘	นายณัฐพล มุลรัตน นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๒๘ มกราคม ๒๕๖๘	
๒๙	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๒๙ มกราคม ๒๕๖๘	
๓๐	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๓๐ มกราคม ๒๕๖๘	

๓๑

นายสว่าง ก้ามา

๓๑ มกราคม ๒๕๖๘

นายอนุพนธ์ รินล้อม
ตรวจเวร



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ที่ ๔๑๐ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ
ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และปฏิบัติเวรยามสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และเวรยามรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ โดยให้ผู้ที่มียาขี้อเนบท้ายคำสั่งฉบับนี้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. ผู้ได้รับการแต่งตั้งหากติดราชการอื่น หรือมีเหตุจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งได้ ให้บันทึกรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (ตามแบบฟอร์ม)

๒. ให้ผู้อยู่เวรยามมีหน้าที่รับผิดชอบ โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อมีการแจ้งเหตุข่าวสาร ให้นำเรียนเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทน เพื่อจะได้สั่งการให้ผู้อื่นผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทน (กรณีเร่งด่วนให้โทรแจ้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาด้วยวากก่อนจะได้แก้ไขปัญหาคืบหน้า)

๓. ให้ผู้อยู่เวรยามบันทึกเหตุการณ์ในสมุดทุกครั้ง

๔. ผู้ตรวจเวรจะต้องกำชับและดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีหน้าที่อยู่เวรในชุดนั้น

๕. สำหรับช่วงฤดูแล้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยบ่อยครั้ง จึงขอกำชับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

๖. หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้รักษาราชการแทนทราบทันที

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามห้วงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย โดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๗

(นายอลงกรณ์ คีน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวร	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑	นางรัชพันธ์ ยานะ นางสาวพิมพ์ พันธ์บุญยืน	๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง ตรวจเวร ๑, ๗, ๘, ๑๔, ๑๕, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗
๒	นางสุกัญญา ชุ่มอินจักร นางวิลาวรรณ กมลเทศ	๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๓	นางสาวรัชฎาภรณ์ ทาปัญญา นางสาวเพลินพิชญ์ชา พรหมศรี	๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๔	นางอัญชลี ชันดี นางสาวกิตติภา เชื้อเมืองพาน	๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๕	นางสาวรุ่งนภา คำปาวิระ นางสาวนภาพร บุญบุตร	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๖	นางสาวกรวิกา ดีบเหมย นางสาวไพลิน หน่อแก้ว	๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๗	นางสาวภัทราภรณ์ เผ่าศิริ นางสาวณัฐภรณ์ ทานิน	๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	นางสุจินดา จินะธรรม ตรวจเวร ๒๒, ๒๘, ๒๙, ๓๐, ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗
๘	นางกัญจน์ภักดิ์ บุญแสนสุรจิรี นางสาวปัทมิดา เกตุสกุลไชย	๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๙	นางสาวศรีพรรณ ชัยธิ นางสาวกัญญาพรรณ จันทะผิง	๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๐	นางชนกานต์ กรุงศรี นางสาวเดือนแรม อินทะบุญ	๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๑	นางสาวเยาวลักษณ์ มาหล้า นางสาวพานิกา มหาวรรณ	๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑	นายศรราม อินธนู	๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายอนุพนธ์ รินล้อม ตรวจเวร
๒	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรีวรรณ ใจปิน	๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๓	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๔	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๕	นายสันติรักษ์ สุขสา	๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๖	นายศราวุธ ทองใบ นายจักรภัทร กาโยงแว่น	๖ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายวิรุจน์ สุวรรณทา ตรวจเวร
๗	นายณัฐพล มุลรัตน์ นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๘	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๙	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๐	นายสว่าง กำมา	๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๑	นายสุทิน คำดี๊ะ นายธนโชติ กันจันะ	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายสงกรานต์ แก้วก่อ ตรวจเวร
๑๒	นายณัฐดนัย ธนาวัดน์ นายประชัน ลวนคำ	๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๓	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาวัฒน์ จันดี๊ะ	๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๔	นายศรราม อินธนู	๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๕	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรีวรรณ ใจปิน	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	

บัญชีรายชื่อผู้อยู่เวรและตรวจเวรประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

(ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง)

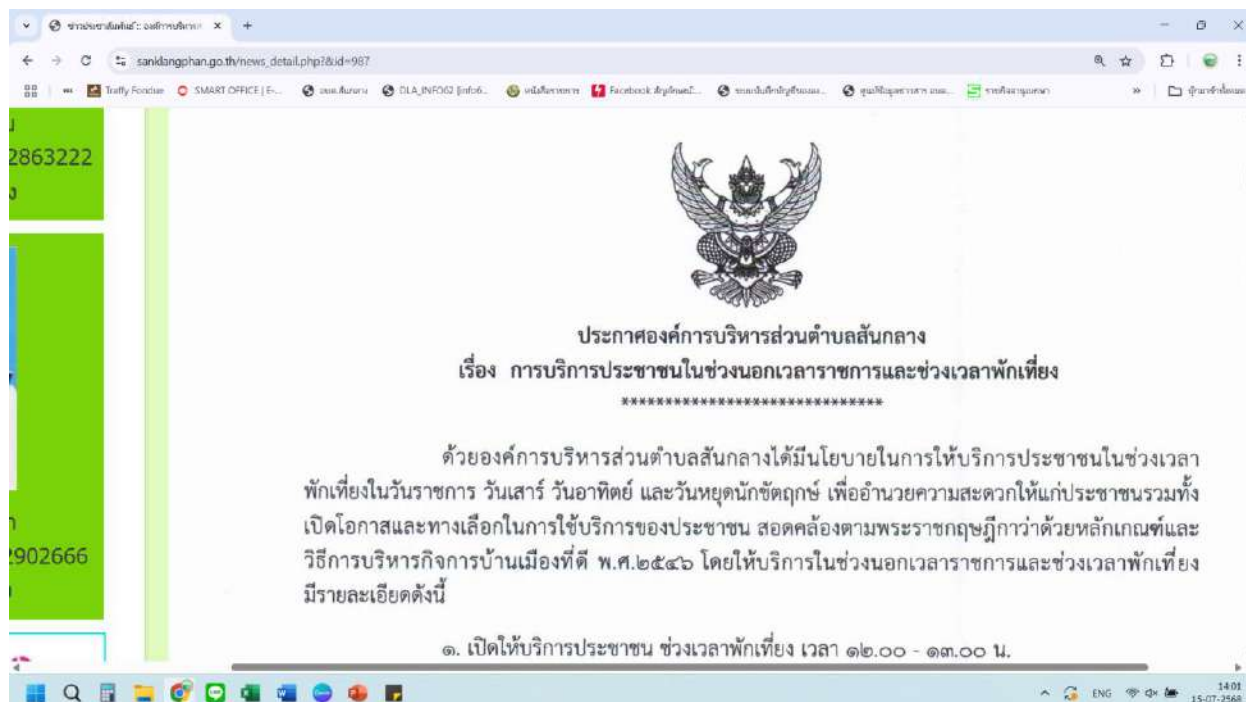
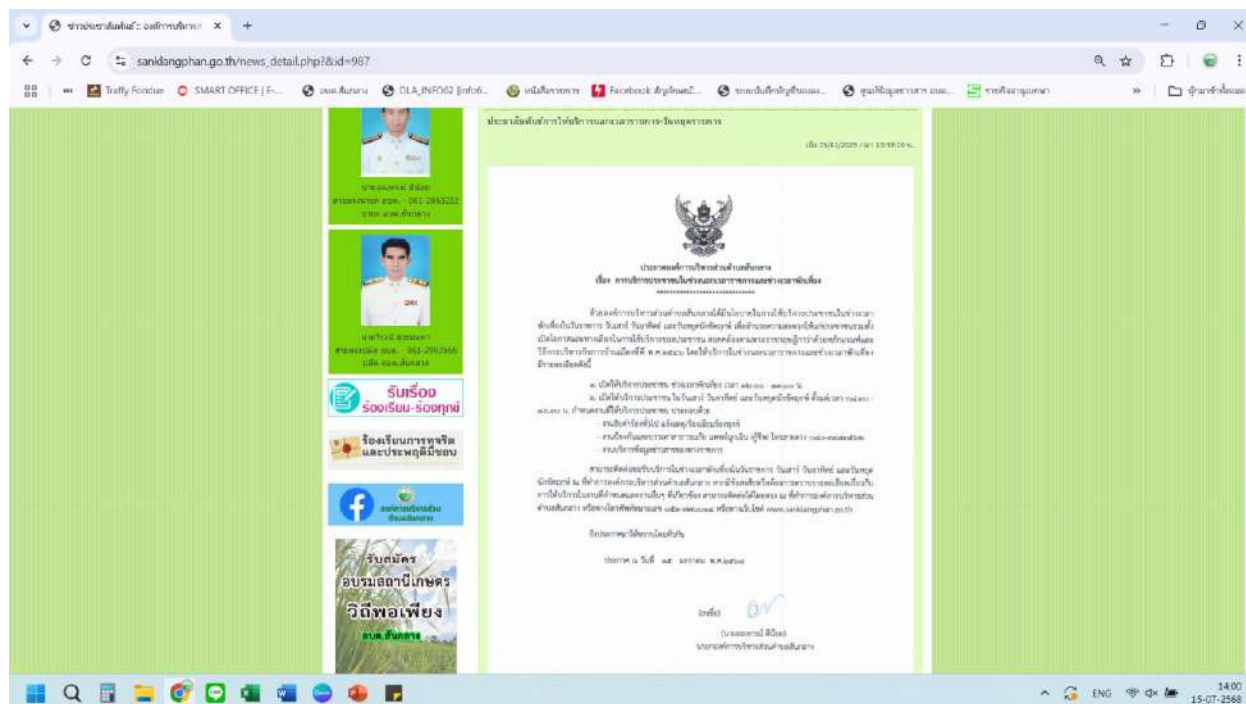
(เวรกลางคืน เวลา ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ผู้อยู่เวรกลางคืน	วันที่	ผู้ตรวจเวร
๑๖	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายพีรันทร์ ท้าวคำ ตรวจเวร
๑๗	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๘	นายสันติรักษ์ สุขสา	๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๑๙	นายศรารุท ทองใบ นายจักรภัทร กาโยงแว่น	๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๐	นายณัฐพล มุลรัตน์ นายสงกรานต์ ปัญญาไหว	๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๑	นายมนัส ประทุมมา นายเรืองฤทธิ์ เขียวจุ่ม	๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายอลงกรณ์ ดิน้อย ตรวจเวร
๒๒	นายปฏิภัทร เสาร์แปง นายภาณุวัฒน์ ปินตาสา	๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๓	นายสว่าง กำมา	๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๔	นายสุทิน คำดี นายธนโชติ กันจันะ	๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๕	นายณัฐดนัย ธนาววัฒน์ นายประชัน ลวนคำ	๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๖	นายประดิษฐ์ สิทธิโรจน์ นายธนาววัฒน์ จันดี	๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗	นายศุภกฤต ชันวงศ์ ตรวจเวร
๒๗	นายศรราม อินธนู	๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๘	นายณพพล วงศ์ไผ่ นายศรีวรรณ ใจปิน	๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๒๙	นายอนุชา เชื้อเมืองพาน	๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	
๓๐	นายราเชนทร์ คำมาบุตร	๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	

๓๑	นายสันติรักษ์ สุขสา	๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗
----	---------------------	-----------------

ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ-วันหยุดราชการทางเว็บไซต์หน่วยงาน

https://www.sanklangphan.go.th/news_detail.php?&id=987



แบบคำขอใช้รถบรรทุกน้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เลขรับ 680
วันที่ 28 ก.พ. 2568
เวลา

เขียนที่.....
บ้านป่าเต็ง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์รถบรรทุกน้ำ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ด้วยบ้าน.....ป่าเต็ง..... หมู่ที่.....1..... ตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
มีความประสงค์ขอใช้รถบรรทุกน้ำ อบต.สันกลาง เพื่อ.....จ้าง สุราษฎร์ธานี.....
.....มาปลูก.....
สถานที่.....บ้านป่าเต็ง..... ในวันที่.....2 มี.ค. 2568..... เวลา 10.00 น.
จำนวนน้ำ.....ลิตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

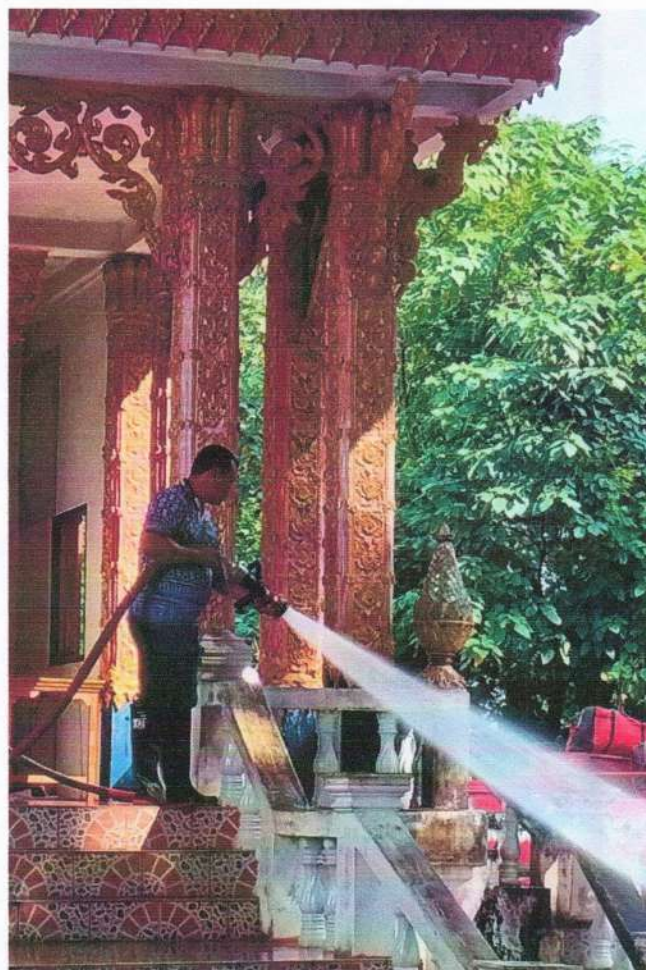
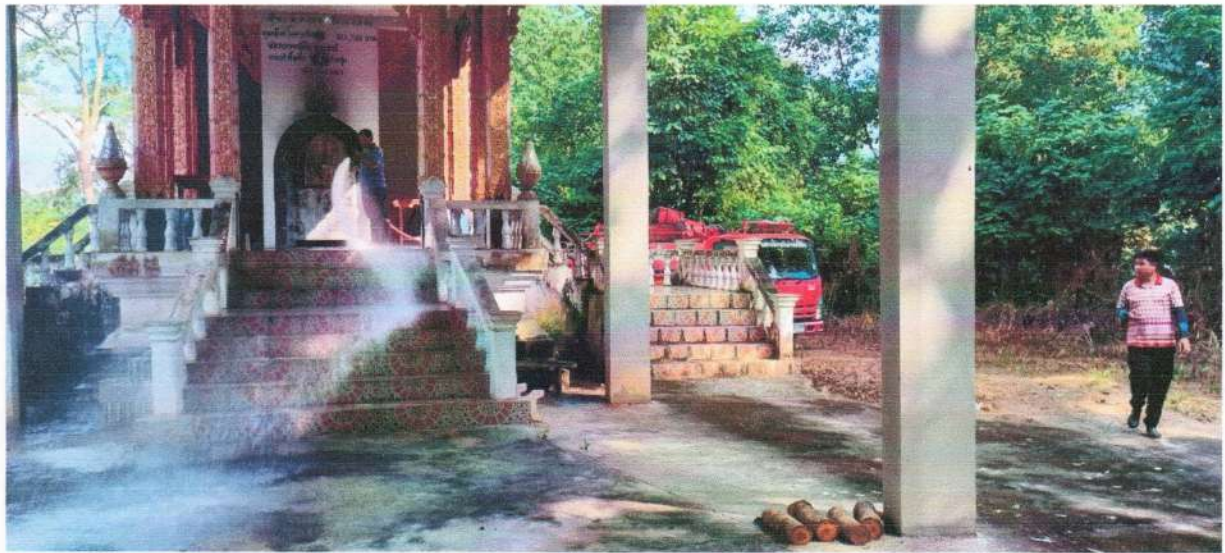


(.....วิมล ฐิติพงษ์.....)

ตำแหน่ง.....ร.อ.อ.ม.....

โทรศัพท์.....061-362-5485.....

บริการฉีดล้างทำความสะอาดปณสถาน บริการในวันหยุดราชการ วันอาทิตย์ที่ 2 มีนาคม 2568



แบบคำขอใช้รถบรรทุกน้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เลขรับ 1205
วันที่ 13 เม.ย. 2568
เวลา

เขียนที่ ต. 2 แม่ต. 6

วันที่ 10 เดือน เม.ย พ.ศ. 68

เรื่อง ขออนุมัติเคราะห้รถบรรทุกน้ำ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ด้วยบ้าน แม่ต. 6 หมู่ที่ 2 ตำบลสันกลาง อำเภอรวย จังหวัดเชียงราย มีความประสงค์ขอใช้รถบรรทุกน้ำ อบต.สันกลาง เพื่อ ครัว 6 ครัว ในหมู่บ้าน เพื่อ เติมน้ำดื่มสำหรับงานแต่งงานที่จัดขึ้นในวันที่ 18 เม.ย 68
สถานที่ บ้านแม่ต. 6 ในวันที่ 13 เม.ย 68 เวลา 9.00 น.
จำนวนน้ำ.....ลิตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) 
(หม่อมราชวงศ์ สันติสุข)
ตำแหน่ง ปลัด อบต.
โทรศัพท์ 085-6141-364

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เลขรับ 1036
วันที่ 28 มี.ค. 2560
เวลา

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์รถบรรทุกน้ำ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

ด้วยบ้าน.....แม่ตาวกรอติ..... หมู่ที่ 10..... ตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
มีความประสงค์ขอใช้รถบรรทุกน้ำ อบต.สันกลาง เพื่อ.....ติ่มหัตถ์ ไชยณมโสภากรมอนทีย.....
เพื่อขุดคันนาชลประทานไว้.....
สถานที่.....โสภากรมอนทีย ๔.15..... ในวันที่ 29 มี.ค. 60.....
จำนวนน้ำ.....ลิตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

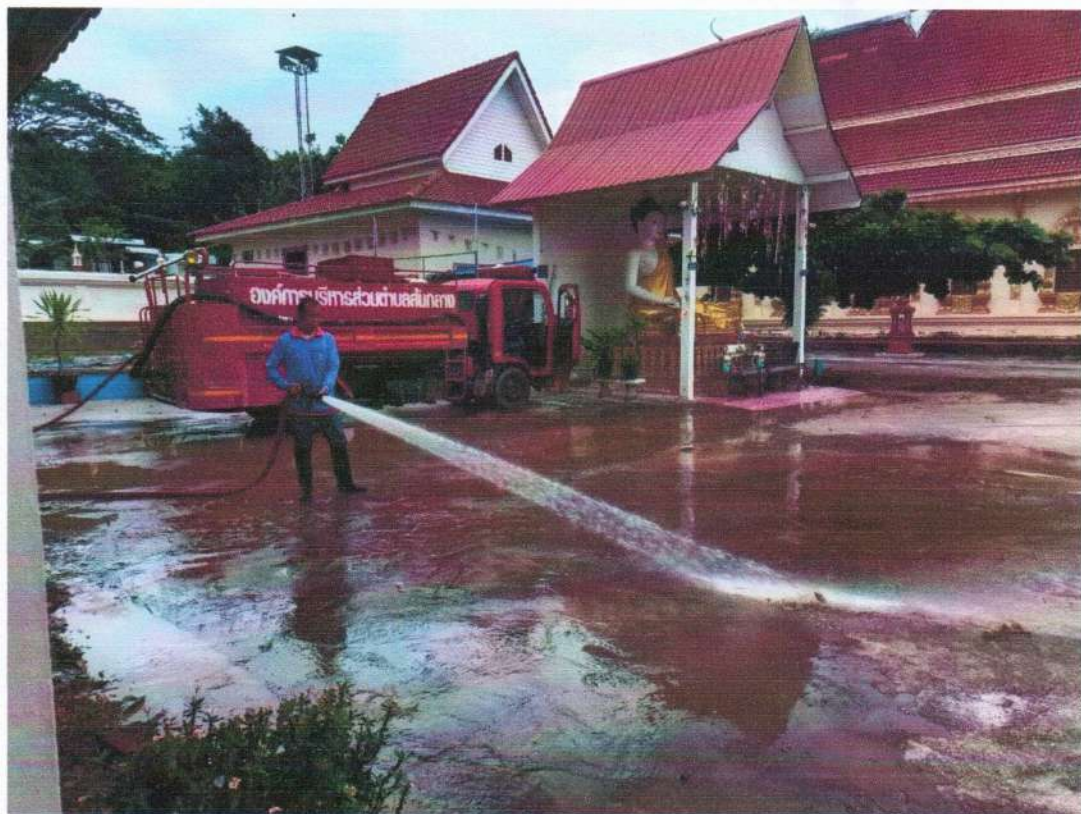
(ลงชื่อ)


(นายทอกรรณ สิงห์.....)

ตำแหน่ง.....ผู้ใหญ่บ้าน ๔.15.....

โทรศัพท์.....062-609-2998.....

สนับสนุนรถบรรทุกน้ำทำความสะอาดการจัดงานสาธารณะในหมู่บ้าน (บริการในวันหยุดราชการ)



สาธารณสุข

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

แบบคำร้องขอใช้รถจักรยานยนต์กู้ภัยฉุกเฉิน หมายเลข

๗๗ ๕357 เชียงราย

เขียนที่..... วันที่ 21 เดือน ๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ บ้านเลขที่ 40 หมู่ 10 ข้าพเจ้า <u>นางสาวจิราภรณ์ สันกลาง</u> ๓. ถนนกลาง ๐. ถนน จ. เชียงราย มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ (ผู้ป่วย/ผู้เสียชีวิต, ตำแหน่ง) <u>ภรรยา</u> มีความประสงค์ขอใช้รถจักรยานยนต์กู้ภัยเพื่อ <u>รับส่งผู้ป่วย</u> รับ-ส่งผู้ป่วย ชื่อ <u>นางสาวจิราภรณ์ สันกลาง</u> ที่อยู่ <u>๒8 หมู่ 10 ต. ถนนกลาง</u> ๐. ถนน จ. เชียงราย รับ-ส่งผู้เสียชีวิต ชื่อ..... ที่อยู่..... เบอร์โทร..... จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงชื่อ <u>จิราภรณ์ สันกลาง</u> (ผู้ขออนุมัติ) (.....) ลงชื่อ <u>นายสมชาย ใจดี</u> (ผู้รับรอง) ตำแหน่ง <u>ก. อบต.</u>	
สำหรับหัวหน้าหน่วยงานพาหนะ เรียน หัวหน้าสำนักปลัด เพื่อโปรดพิจารณา <u>นายสมชาย ใจดี</u> ลงชื่อ <u>สมชาย ใจดี</u> (นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง) หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง	เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เพื่อ โปรดพิจารณา <u>นายสมชาย ใจดี</u> (ลงชื่อ) <u>สมชาย ใจดี</u> (นายสมภรณ์ แก้วก่อ) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เพื่อโปรดพิจารณา <u>นายสมชาย ใจดี</u> ลงชื่อ <u>สมชาย ใจดี</u> (นายวิรุจน์ สุวรรณหา) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง	เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ความเห็นของผู้อนุมัติ ☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ ลงชื่อ <u>สมชาย ใจดี</u> (นายอรรถกร ดิน้อย) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

หลักฐานที่นำมาแสดง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาทะเบียน ของผู้ป่วยหรือผู้แจ้ง
- สำเนาใบนัดแพทย์

คำร้องขอใช้รถกู้ชีพกู้ภัยฉุกเฉิน



รับผู้ป่วยจากรพ.พานกลับบ้านผาจำวัน ที่ 21/4/68 เวลา 00.45 น.

เขียนที่.....
วันที่ ๕ เดือน ๖๖.๖ พ.ศ. ๖๘
ข้าพเจ้า นาย ส้มลำย นนนา บ้านเลขที่ ๑๑ หมู่ ๖
ม. สันกลาง อ. พาน จ. เชียงราย
มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ (ผู้ป่วย/ผู้เสียชีวิต, ตำแหน่ง) ลก วันที่ 5 / ๕ / ๖๘ วันหยุด
มีความประสงค์ขอใช้รถยนต์กู้ภัยเพื่อ ให้นำไปใช้รถกู้ชีพฉุกเฉิน กลิ่น นนนา เวลา ๑๓:๐๐ น.
รับ-ส่งผู้ป่วย ชื่อ นาย ส้ม นนนา ที่อยู่ ๑๑ หมู่ ๖ ม. สันกลาง
อ. พาน จ. เชียงราย
รับ-ส่งผู้เสียชีวิต ชื่อ.....ที่อยู่.....
เบอร์โทร.....
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา
ลงชื่อ.....ส้มลำย นนนา.....(ผู้ขออนุมัติ)
(.....นาย ส้มลำย นนนา.....)
ลงชื่อ.....อดิศักดิ์ พลวง.....(ผู้รับรอง)
ตำแหน่ง.....เจ้าพนักงาน.....

สำหรับหัวหน้าหน่วยงานพาหนะ
เรียน หัวหน้าสำนักปลัด
เพื่อโปรดพิจารณา
.....
ลงชื่อ.....
(นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เพื่อ โปรดพิจารณา
.....
(ลงชื่อ).....
(นายสงกรานต์ แก้วก่อ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เพื่อโปรดพิจารณา
.....
ลงชื่อ.....
(นายวิรุจน์ สุวรรณทา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
ความเห็นของผู้อนุมัติ
☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ
ลงชื่อ.....
(นายจลนกรรณ์ ดิน้อย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

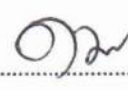
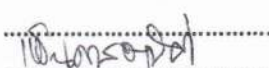
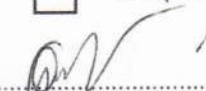
หลักฐานที่นำมาแสดง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาทะเบียน ของผู้ป่วยหรือผู้แจ้ง
- สำเนาใบนัดแพทย์

คำร้องขอใช้รถกู้ชีพกู้ภัยฉุกเฉิน



รับผู้ป่วยติดเตียงจากรพ.พานกลับบ้านป่าเป้า วันที่ 5/4/68 เวลา 13.00 น.

สาธารณสุข สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง	แบบคำร้องขอใช้รถกู้ชีพกู้ภัยฉุกเฉิน หมายเลข กย 6583 เชียงราย
เขียนที่..... วันที่ 1 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2558 ข้าพเจ้า นาย วันชัย ดาวย้อย บ้านเลขที่ 177 ม. 6 ท.สันกลาง อ.พาน จ.เชียงราย มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ (ผู้ป่วย/ผู้เสียชีวิต, ตำแหน่ง) พ่อ บัด วันที่ 12 เม.ย 58 จ.เชียงราย มีความประสงค์ขอใช้รถยนต์กู้ภัยเพื่อ รับส่ง เล้งซำตี้ เวลา 06.00 รับ-ส่งผู้ป่วย ชื่อ..... ที่อยู่..... รับ-ส่งผู้เสียชีวิต ชื่อ นาง ศุภปภาสร์ณี ดาวย้อย ที่อยู่ 177 ม. 6 ท.สันกลาง อ.พาน จ.เชียงราย เบอร์โทร จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงชื่อ..... (ผู้ขออนุมัติ) (<u>ม. วันชัย ดาวย้อย</u>) ลงชื่อ..... (ผู้รับรอง) ตำแหน่ง <u>หัวหน้า</u>	
สำหรับหัวหน้าหน่วยงานพาหนะ เรียน หัวหน้าสำนักปลัด เพื่อโปรดพิจารณา  ลงชื่อ..... (นางสาวเดือนเพ็ญ ชัดบุญเรือง) หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง	เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เพื่อ โปรดพิจารณา   (ลงชื่อ)..... (นายสงกรานต์ แก้วก่อ) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง
เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง เพื่อโปรดพิจารณา  ลงชื่อ..... (นายวิรุจน์ สุวรรณทา) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง	เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง ความเห็นของผู้อนุมัติ ☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ  ลงชื่อ..... (นายอลงกรณ์ ดิน้อย) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง

หลักฐานที่นำมาแสดง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาทะเบียน ของผู้ป่วยหรือผู้แจ้ง
- สำเนาใบนัดแพทย์

คำร้องขอใช้รถกู้ชีพกู้ภัยฉุกเฉิน



รับผู้เสียชีวิตจากโรงพยาบาลนครพิง นำส่งบ้านแม่คาวโดน วันที่ 12/4/68 เวลา 16.30 น.

หมายเลขโทรศัพท์.....