



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2562

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริการส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพานจังหวัดเชียงรายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริการส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2562

**ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว
อำเภอพานจังหวัดเชียงราย**

คณะผู้วิจัย : ดร.ณัฐรณันต์ คำใจวุฒิ
ผู้อำนวยการ
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 41–50 ปี และ 51–60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47 อาชีพส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 41 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2–3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลเวียงห้าว จะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 31

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา

5) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ภายใต้ความรับผิดชอบของ 4 ส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ทุกส่วนงานมีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด ร้อยละ 90-94 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ ส่วนงานสำนักปลัดเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 8.57 รองลงมา ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 8.39 และด้านช่องทางการให้บริการ 8.33 ตามลำดับ สำหรับส่วนงานกองช่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.39 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.38 ด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.36 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.19 ตามลำดับ ในขณะที่ส่วนงานกองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.44 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 8.33 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.23 ตามลำดับ และส่วนงานกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.60 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 8.58 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.55 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพานจังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=8.32$) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีระดับร้อยละของความพึงพอใจที่มากที่สุด อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.51$) ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.44$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.21$) ตามลำดับ

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่องานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ90-94 หากพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 9.15 ร้อยละความพึงพอใจ 95-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อกิจการทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.70 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อกิจการทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.72 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อกิจการทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.59 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว	5
อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	
แนวคิดบทบาทของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล	8
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	26

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย	29
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย	31
บทที่ 5 สรุปผล	52
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะทั่วไป	56
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	29
4.2	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	31
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	32
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	33
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	34
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	35
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	36
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	39
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	42
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	46
4.11	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพานจังหวัดเชียงราย	50

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการ

ปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่ประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกาบัง จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกาบัง จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

4.1.1 สำนักปลัด

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

4.1.2) กองช่าง

6) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.1.3) กองคลัง

7) งานด้านรายได้หรือภาษี

4.1.4) กองการศึกษา

8) งานด้านการศึกษา

4.2 สำนวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 22 กรกฎาคม 2562 ถึง 20 กันยายน 2562

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่เทศบาลตำบลท่าสุต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้อย่างเพียงพอให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน
5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2562 ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว ยกฐานะขึ้นจากการเป็นสภาตำบลเวียงห้าว เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สถานที่ตั้งของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าวปัจจุบันนี้ ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม ตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพาน ประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงราย ประมาณ 65 กิโลเมตร ตำบลเวียงห้าว มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ตำบลเวียงห้าว มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบตรง ทิศตะวันออกเป็นป่า และภูเขาเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ราบส่วนใหญ่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เป็นที่ทำการเกษตรกรรม

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลทานตะวัน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลป่าแงะ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลห้วยม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

จำนวนหมู่บ้านในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว มี 8 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านดอยงาม

หมู่ที่ 2 บ้านสันป่าหนาด

หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งสามเหลี่ยม

หมู่ที่ 4 บ้านสันใต้

หมู่ที่ 5 บ้านห้วยสัก

หมู่ที่ 6 บ้านดงมีชัย

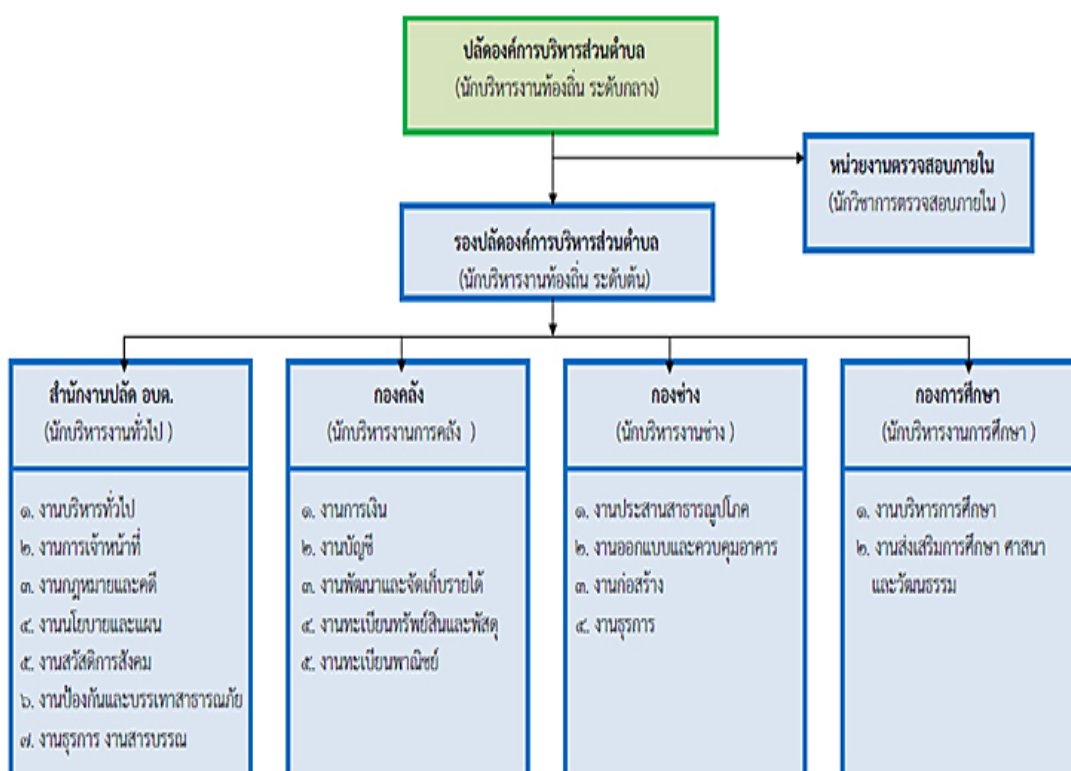
หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม

หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งพัฒนา

มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 3,348 คน เป็นชาย 1,676 คน หญิง 1,672 คน

(สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอพาน, สิงหาคม 2562) ส่วนใหญ่ประชาชนในเขตพื้นที่ต้องการบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว มีอาชีพเกษตรกรรมทำนา ทำไร่ ทำสวน รับจ้าง ทั่วๆ ไป และประกอบอาชีพค้าขายบางครอบครัว มีบางครอบครัวมีลูกหลานทำงานราชการ

โครงสร้างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย



อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนและขอรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายประจำปีงบประมาณ 2562 ในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 4 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน คือการปรับโครงสร้างการพัฒนาชนบทและเมือง ให้มีความสัมพันธ์กันอย่างเกื้อกูล ยกย่องคุณภาพชีวิตและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ลดปัญหาความยากจนทั้งในชนบทและเมือง โดยยุทธศาสตร์ย่อย 4 ประการ คือ ประการแรก สร้างความเข้มแข็งในชุมชน ให้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ระดมพลังแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ประการที่สอง การแก้ปัญหาความยากจนในชนบทและเมืองภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาค ส่วนในสังคมเน้นที่คนจนให้สามารถสร้างตัวและพึ่งตนเองได้มากขึ้น เข้าถึงบริการของรัฐทางด้านการศึกษาและสาธารณสุขอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ประการที่สาม การพัฒนาความเชื่อมโยงชนบทและเมือง อย่างเกื้อกูล โดยสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจแบบระดับรากฐาน พัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพให้พร้อมรองรับการปรับตัวสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ ประการที่สี่ การจัดพื้นที่อย่างบูรณาการ เตรียมความพร้อมของกลไกและองค์กร โดยจัดการพื้นที่ให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม ยึดพื้นที่ภารกิจและการมีส่วนร่วม เพื่อให้จัดการดำเนินการพัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545 : 52-58)

นับตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดและรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ชนบท แต่จากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระยะเวลาที่ผ่านมา ปรากฏว่าการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นยังคงมาจากนโยบายภาครัฐ กล่าวคือเป็นการกำหนดนโยบายจากบนสู่ล่าง (Vertical Policy) จากรัฐบาลกลางกำหนดแนวทางเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการโดยผ่าน จังหวัด อำเภอ และลงสู่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีได้ให้ความสำคัญในการศึกษาถึงสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ดังนั้น ในระยะเวลาดังกล่าวเมื่อได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยมุ่งเน้นให้เกิดสังคมที่อยู่เย็นเป็นสุขภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวปรัชญาพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนให้

เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาสังคมระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม (สภาที่
 ศึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552 : 50)

1.2.1 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1. หน้าที่ทั่วไป (มาตรา 66)
2. หน้าที่ที่ต้องกระทำ (มาตรา 67)
3. หน้าที่ที่อาจพิจารณากระทำได้ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากความจำเป็นของราษฎรในแต่ละเขตพื้นที่ (มาตรา 68)

เมื่อพิจารณาจากกฎหมายต่าง ๆ บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวน

สาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายอื่น ๆ

กฎหมายต่าง ๆ อาจกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจในการออกข้อบังคับตำบล หรือควบคุมมาตรฐานต่างๆเพื่อประโยชน์สำหรับประชาชนในตำบลนั้น ซึ่งการออกข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบังคับใช้ในเขตตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมจะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท

1.2.2 บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 (น.14-15) ส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาล ในบทที่ 1 เทศบาลตำบล ไว้ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

- (7) ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- (มาตรา 50 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336ฯ พ.ศ. 2515

โดย ส่วนความ ใน (7) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 และ (8) (9) เพิ่มความโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511) ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3.1 ความเป็นมาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมี ขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อ บังคับต่างๆ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น ข้อบัญญัติ
ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่น แบบ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น ฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ

- 1) กรุงเทพมหานคร (กทม.)
- 2) เมืองพัทยา
- 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- 4) เทศบาล
- 5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.3.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นถือเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองสำหรับประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความ เกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างไร ทำให้เกิดความรับผิดชอบ และห่วง แหนต่อประโยชน์อันพึงมี ต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย นำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการ ปกครอง ประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การ เลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงาน ท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วม ทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง โดยอีกหลัก หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจาก คำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ผู้บริหารท้องถิ่นที่ ได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน และต้องฟัง เสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้

ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นหลายอย่าง เช่น

- 1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง มีแนวโน้มขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- 2) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มี ส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม ดังนั้นประชาชนในท้องถิ่นจึงควรดำเนินการได้เอง

การปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อยต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือ แก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึง ปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การปกครองท้องถิ่น เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การ ได้รับเลือกตั้ง การ สนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นฐานที่ดีต่ออนาคต ทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

การปกครองท้องถิ่น มีแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง โดยยึดหลักการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

การปกครองท้องถิ่น สร้างการมีส่วนร่วมการมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีการบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

การปกครองท้องถิ่น สร้างความชอบธรรม ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มี

แนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

การปกครองท้องถิ่น ดำรงหลักเสรีภาพ หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกันระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.4.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึง

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า

“Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นหรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

รัชวลี วรภูมิ (2548) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึง

พอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น (ชนะดา 2555, 6-7)

ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงอาจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงมุมมองเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ในหลายแง่ โดยส่วนใหญ่จะอ้างอิงถึงแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ที่เป็นนักจิตวิทยา (Donnelly, Jr et al. , 1997: 271-273) ซึ่งกล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้การรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กรยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิด

โอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

จากแนวคิดทฤษฎีของ Maslow สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

1.4.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

1.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการหน่วยงานเฉพาะกิจได้อย่างสะดวก โดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

(Accommodation) ได้แก่หน่วยบริการเฉพาะกิจประเภทที่ลูกค้ายอมรับว่าให้ความสะดวกมีการบริการที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

- 4) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่ การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าลงทะเบียนสำหรับการเข้าร่วมโครงการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ในที่นี้หมายถึง การยอมรับหน่วยงานที่ให้บริการในการจัดโครงการ

1.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิริกัญญา อ่อนละออ (2546, 9) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับการบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

1.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.4.5.1 หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดีมิลเลท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์แดงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของซวงศ์ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่าที่ฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้
ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจใน
เรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุง
ระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้
กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบ
ครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่
ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่
เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ
สมควรจะได้รับและควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการ
หนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการ
ของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการ
สื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความ
กระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น
ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความ
กระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความ
สมบูรณ์ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการ
ในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการ
ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind)
ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิด
ความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดีและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึง
ภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมี
หน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน

และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

1.4.5.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึก
น่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.5 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่นโบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ
วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุระยะเวลาการทำงาน ทักษะ

การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าใช้จ่าย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับ

การศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และ น่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

1.4.5.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544) กล่าวถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังภาพที่ต่อไปนี้



ภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกันตัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการ

อย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงรายทั้ง 4 เขต มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครเชียงรายในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุดคือ การสาธารณสุขมูลฐาน ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครเชียงรายในโครงการขนาดใหญ่และสำคัญของเทศบาลนครเชียงราย อยู่ในระดับมาก โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุดคือ โครงการถนนคนเดินนครเชียงราย “กาดเจียงฮายรำลึก” ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุดคือ ภาพรวมของการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครเชียงราย และความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลนครเชียงราย ที่เคยรับบริการบริการของเทศบาลนครเชียงรายในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 51.25 ที่ได้เข้ารับบริการบำบัดประชาชนมากที่สุด

สมคิด กำพรม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางด้านวิศวกรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน : กรณีศึกษาโครงการของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการโครงการก่อสร้างโครงการพื้นฐานในเทศบาลตำบลบ้านดู่มีมาก ซึ่งเกิดจากการขาดประสิทธิภาพของ 2 ส่วนหลักคือ การบริหารงานภายในเทศบาลตำบลบ้านดู่เองและปัญหาที่เกิดจากการประสานงานระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์กรและภาพประชาชนภายนอก

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อําเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2560) **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย**

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

สมคิด กําพรหม. (2548). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการโครงการก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานทางด้านวิศวกรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน : กรณีศึกษาโครงการของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อําเภอเมือง จังหวัดเชียง ราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.**

Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2562

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) สำนักปลัด
 - 1.1) งานด้านบริการกฎหมาย
 - 1.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 - 1.3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข

- 1.4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.5) งานด้านสาธารณสุข
- 2) กองช่าง
 - 2.1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) กองคลัง
 - 3.1) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) กองการศึกษา
 - 4.1) งานด้านการศึกษา

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2562 ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานจำนวน 4 หน่วยงาน ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	9.00-10.00	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	95-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	8.00-8.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	90-94
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	7.00-7.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85-89
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	6.00-6.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80-84
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	5.00-5.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	75-79
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.00-4.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	70-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.00-3.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	65-69
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.00-2.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	60-64
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.90	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	55-59
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0.01-0.99	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50-54
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0.00	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50

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

3. 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. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	5	5.00
21 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	15	15.00
41 – 50 ปี	29	29.00
51 – 60 ปี	29	29.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	47	47.00
มัธยมศึกษา	42	42.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	7	7.00
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	13	13.00
รับจ้างทั่วไป	32	32.00
เกษตรกร/ประมง	41	41.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	15	15.00
2 – 3 ครั้ง	56	56.00
4 - 5 ครั้ง	15	15.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	14	14.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	2	2.00
งานด้านทะเบียน	13	13.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	9	9.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	5	5.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4	4.00
งานด้านการศึกษา	4	4.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	15	15.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	31	31.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	14	14.00
งานด้านสาธารณสุข	3	3.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกาฬ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 41–50 ปี และ 51–60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47 อาชีพส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 41 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลเวียงห้า จะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 31

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	8.68	1.52	90-94
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	8.59	1.53	90-94
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	8.92	1.24	90-94
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	8.46	1.57	90-94
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	8.40	1.65	90-94
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	8.42	1.18	90-94
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	8.24	1.52	90-94
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	8.42	1.27	90-94
รวม	8.52	1.43	90-94

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}$ =8.52) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการมากที่สุด มีระดับร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.92) ตามด้วย การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.68) และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	8.70	1.65	90-94
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	8.67	1.74	90-94
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.14	1.82	90-94
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	8.68	1.58	90-94
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	8.66	1.91	90-94
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	8.11	1.87	90-94
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และประชาสัมพันธ์ทางไปรษณีย์ เป็นต้น	8.17	1.61	90-94
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.06	1.61	90-94
รวม	8.40	1.72	90-94

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}$ =8.40) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.70) ตามด้วย การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ที่มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.68) และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	8.21	1.33	90-94
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.23	1.28	90-94
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	8.37	1.48	90-94
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	8.34	1.44	90-94
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.18	1.51	90-94
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.42	1.38	90-94
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.47	1.52	90-94
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.60	1.22	90-94
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	8.35	1.47	90-94
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.79	1.26	90-94
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.81	1.50	90-94
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.53	1.22	90-94
รวม	8.44	1.38	90-94

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=8.44$) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.81$) ตามด้วย การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.79$) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}=8.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	8.53	1.69	90-94
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	8.19	1.69	90-94
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	8.06	1.68	90-94
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	8.22	1.76	90-94
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	8.28	1.57	90-94
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.12	1.70	90-94
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.53	1.60	90-94
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	8.42	1.61	90-94
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.68	1.36	90-94
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	8.36	1.44	90-94
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ ประชาชน	8.06	1.56	90-94
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	8.12	1.82	90-94
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.22	1.95	90-94
รวม	8.29	1.65	90-94

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}$ =8.44) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในมีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}$ =8.44) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการมากที่สุด มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.68) ตามด้วยการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.53) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.51	1.28	90-94
ด้านช่องทางการให้บริการ	8.13	1.40	90-94
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8.44	1.22	90-94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.21	1.39	90-94
รวม	8.32	1.32	90-94

จากตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}$ =8.32) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับของความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีระดับร้อยละของความพึงพอใจที่มากที่สุด อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.51) ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.44) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ 90-94 ($\bar{X}$ =8.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการขอรับบริการ	$\bar{X}$	8.00	8.35	8.50	8.25	8.94	8.81	8.86	8.33
	S.D.	0.00	3.27	0.57	2.22	1.91	2.41	2.25	3.05
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.00	8.25	8.40	8.65	8.79	8.33
	S.D.	0.00	1.80	0.00	2.22	3.04	2.43	2.22	3.05
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.00	8.33	8.00	9.00	8.27	8.77	8.86	8.67
	S.D.	0.00	1.66	0.00	0.82	2.05	2.52	2.10	2.52
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	$\bar{X}$	7.00	8.78	8.75	8.25	8.87	8.16	8.43	8.73
	S.D.	0.00	1.78	0.96	3.77	2.29	2.59	1.91	1.53
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสาร เพื่อขอรับบริการ	$\bar{X}$	8.00	8.22	8.25	8.50	8.20	8.74	8.21	8.67
	S.D.	0.00	3.11	0.50	2.38	2.81	2.36	2.01	2.52
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	$\bar{X}$	9.00	8.89	8.25	8.75	8.67	8.97	8.71	8.67
	S.D.	0.00	2.71	0.50	3.86	2.82	4.19	2.09	1.53

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.25	8.25	8.33	8.48	8.57	8.33
	S.D.	0.00	3.12	0.50	3.77	2.58	2.09	1.87	2.08
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตาม เงื่อนไขที่กำหนด	$\bar{X}$	9.00	8.33	8.25	8.25	8.93	8.26	8.86	8.67
	S.D.	0.00	2.34	0.50	2.87	2.02	2.80	1.99	1.53
รวม	$\bar{X}$	8.25	8.36	8.28	8.44	8.57	8.60	8.66	8.55
6.62	S.D.	0.00	2.00	0.41	2.65	2.19	2.19	1.98	2.21
ร้อยละของความพึงพอใจ		90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละส่วนงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย สรุปได้ว่า หน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 9.15 ร้อยละความพึงพอใจ 95-100

ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้าน ตามตารางที่ 4.7 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยพิจารณาตามงานต่างๆ พบว่า

1. งานด้านกฎหมายผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 9.00 ใน 3 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.89 ในกระบวนการ/ขั้นตอนที่มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.50 ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการการติดป้ายประกาศความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ
4. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 9.00 ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ
5. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.94 ในกระบวนการ/ขั้นตอนการการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ
6. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.97 ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
7. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.86 ใน 3 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การติดป้ายประกาศความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
8. ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.55 ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	$\bar{X}$	8.00	8.56	8.85	8.00	8.53	8.35	8.71	8.33
	S.D.	0.00	2.45	0.96	4.00	2.92	2.59	2.19	1.15
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	$\bar{X}$	8.00	8.11	8.75	8.00	8.07	7.94	8.71	8.67
	S.D.	0.00	3.92	0.50	4.00	1.62	2.43	2.23	3.21
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	$\bar{X}$	8.00	8.56	8.75	8.00	8.08	8.35	8.86	8.00
	S.D.	0.00	2.30	0.50	4.00	1.60	2.54	2.21	2.00
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	$\bar{X}$	8.00	8.67	8.00	8.35	8.07	8.23	8.79	8.00
	S.D.	0.00	2.96	0.82	3.50	2.02	2.33	2.15	2.00
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	$\bar{X}$	8.00	8.11	8.50	8.00	8.20	8.26	8.36	8.00
	S.D.	0.00	3.52	0.58	3.46	2.11	2.58	2.27	2.00

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ในแต่ละส่วนงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายสรุปได้ว่า หน่วยงงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดด้านช่องทางการให้บริการงาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.70 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้าน ตามตารางที่ 4.8 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยพิจารณาตามงานต่างๆ พบว่า

1. งานด้านกฎหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.00 ในช่องทางการให้บริการด้านการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.56 ในช่องทางการให้บริการด้านการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.85 ในช่องทางการให้บริการการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
4. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.35 ในช่องทางการให้บริการด้านการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่
5. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.53 ในช่องทางการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
6. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.81 ในช่องทางการให้บริการด้านการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
7. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.93 ในช่องทางการให้บริการด้านการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
8. ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.67 ใน ด้านการจัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.00	8.15	8.33	8.81	8.23	8.33
	S.D.	0.00	2.34	0.00	0.50	2.38	2.44	2.13	1.53
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	$\bar{X}$	7.00	8.33	8.25	8.25	8.20	8.80	8.57	8.33
	S.D.	0.00	2.40	0.96	2.06	2.14	2.53	1.91	3.05
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	$\bar{X}$	8.00	8.11	8.50	8.40	8.33	8.48	8.34	8.67
	S.D.	0.00	2.15	1.00	3.00	2.38	2.54	2.13	3.21
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	$\bar{X}$	8.00	8.33	8.25	8.25	8.87	8.71	8.79	7.67
	S.D.	0.00	2.40	0.50	2.22	2.67	2.31	2.00	4.16
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.00	7.75	8.87	8.52	8.43	7.67
	S.D.	0.00	2.29	0.00	3.20	2.64	2.54	1.91	3.51

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	$\bar{X}$	9.00	8.37	8.00	8.25	8.13	8.58	8.79	8.33
	S.D.	0.00	1.80	0.00	0.500	2.53	2.50	2.08	4.04
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	8.00	8.44	8.25	8.25	8.73	8.71	8.85	8.57
	S.D.	0.00	2.00	0.50	2.50	2.84	2.56	2.12	4.16
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	8.00	8.22	8.00	8.50	8.07	8.52	8.50	8.00
	S.D.	0.00	2.28	1.15	2.22	1.67	2.23	2.10	3.61
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.25	8.25	8.00	8.61	8.64	8.57
	S.D.	0.00	2.39	0.50	2.87	3.16	2.29	2.06	4.16
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	8.00	8.22	8.25	8.25	8.60	8.23	8.85	8.47
	S.D.	0.00	1.43	0.50	2.36	1.88	2.30	2.22	3.51
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	8.00	8.11	8.00	8.15	8.77	8.03	8.54	8.33
	S.D.	0.00	1.31	0.57	2.63	2.72	2.48	2.23	4.04
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	8.00	8.11	8.00	8.35	8.00	8.65	8.71	8.37
	S.D.	0.00	1.96	0.00	2.50	2.17	2.15	2.02	4.16

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
รวม	$\bar{X}$	8.00	8.19	8.72	8.15	8.23	8.41	8.55	8.60	8.28
	S.D.	0.00	2.06	0.21	0.43	1.77	2.27	2.24	1.98	3.57
ร้อยละของความพึงพอใจ		90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในแต่ละส่วนงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายสรุปได้ว่า หน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.72 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้าน ตามตารางที่ 4.8 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยพิจารณาตามงานต่างๆ พบว่า

1. งานด้านกฎหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 9.00 ในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.44 ในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.50 ในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	$\bar{X}$	8.00	8.33	8.00	8.75	8.07	8.58	8.36	7.67
	S.D.	0.00	3.16	0.00	2.50	2.96	2.40	2.17	4.16
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการด้านต่างๆ	$\bar{X}$	9.00	8.00	8.00	8.25	8.47	8.23	8.71	8.33
	S.D.	0.00	3.28	0.00	3.50	2.92	2.48	2.05	4.04
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	$\bar{X}$	8.00	8.67	7.75	8.00	8.00	8.23	8.77	8.70
	S.D.	0.00	2.18	0.50	4.00	2.53	2.47	2.22	1.53
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยใน การให้บริการ	$\bar{X}$	8.00	8.00	8.25	8.50	8.20	8.32	8.57	8.67
	S.D.	0.00	3.32	0.96	2.38	2.91	2.39	2.14	3.51
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบ ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	$\bar{X}$	8.00	8.67	8.75	9.25	8.67	8.81	8.36	8.00
	S.D.	0.00	2.74	0.50	1.50	2.16	2.64	2.24	3.61
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ ตำบล/หมู่บ้าน	$\bar{X}$	8.00	8.67	8.65	8.00	8.83	8.90	8.50	8.33
	S.D.	0.00	3.08	0.50	2.49	2.74	2.76	2.41	3.05
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มา ขอรับบริการ	$\bar{X}$	8.00	8.22	8.00	8.25	7.93	8.45	8.21	8.33
	S.D.	0.00	2.99	1.15	3.40	2.81	2.71	2.42	3.05

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน บริการ กฎหมาย	งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การรักษา ความ สะอาดใน ที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน เทศกิจ หรือ ป้องกัน สาธารณ ภัย	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนา ชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	งาน ด้าน สาธารณ สุข
รวม	$\bar{X}$	8.15	8.39	8.17	8.33	8.45	8.58	8.59	8.36
	S.D.	0.00	2.45	0.76	2.88	2.20	2.29	2.10	3.16
ร้อยละของความพึงพอใจ		90-94	90.-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94	90-94

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแต่ละส่วนงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายสรุปได้ว่า หน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.59 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้าน ตามตารางที่ 4.8 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาตามงานต่างๆ พบว่า

1. งานด้านกฎหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 9.00 ในสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 2ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ และ ด้านความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.78 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ

3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.75 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน
4. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 9.25 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน
5. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.93 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ
6. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.97 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ
7. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.86 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ
8. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 8.70 ในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. สำนักปลัด เกี่ยวข้องกับงาน ด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานเทศกิจและป้องกันสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและงานสาธารณสุข
2. กองช่าง เกี่ยวข้องกับงานโยธา
3. กองการศึกษา เกี่ยวข้องกับงานด้านการศึกษา
4. กองคลัง เกี่ยวข้องกับงานรายได้และภาษี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและนำเสนอตามส่วนงานในโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	สำนักปลัด		กองช่าง		กองการศึกษา		กองคลัง	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	8.46	1.17	8.36	2.00	8.44	2.65	8.60	2.19
ด้านช่องทางการให้บริการ	8.34	1.22	8.38	2.84	8.01	2.95	8.38	2.30
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8.29	1.25	8.19	2.06	8.23	1.77	8.55	2.24
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.34	1.28	8.39	2.45	8.33	2.88	8.58	2.29
รวม	8.36	1.88	8.33	2.11	8.25	2.05	8.53	2.00
ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละ 90-94		ร้อยละ 90-94		ร้อยละ 90-94		ร้อยละ 90-94	

จากตาราง 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า

สำนักปลัดเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.46 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 8.34 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.29

กองช่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.39 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.38 ด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.36 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.19 ตามลำดับ

กองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.44 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 8.33 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.23 ตามลำดับ

กองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.60 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 8.58 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.55 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน พบว่า ทุกส่วนงานมีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ 90-94

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะดีมาก คอยให้คำแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการอย่างดี
- 2) ให้บริการทุกระดับ ด้วยความประทับใจ
- 3) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 4) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายช่องทางและมีความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) พัฒนาชุมชนของเราให้เจริญก้าวหน้า
- 2) ควรเพิ่มความรู้ให้เจ้าหน้าที่โดยให้ไปศึกษาดูงานในส่วนราชการอื่น

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี
- 3) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่
- 2) บุคลากรมีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการบริการประชาชนเป็นอย่างดี ตลอดจนทำงานด้วยความรวดเร็ว
- 3) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เป็นการบริการด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง มีความรวดเร็วในการเข้าถึงผู้ป่วย
- 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องตัวในการเข้าช่วยเหลือประชาชน
- 3) มีหน่วยรถเคลื่อนที่เร็วไว้คอยบริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่ออย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี และ 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47 อาชีพส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 41 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลเวียงห้าว จะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 31

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่องาน 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 8) งานด้านสาธารณสุข ภายใต้ความรับผิดชอบของ 4 ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ทุกส่วนงานมีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด ร้อยละ 90-94 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ ส่วนงานสำนักปลัดเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านงานกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 8.57 รองลงมาด้านงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 8.39 และด้านช่องทางการให้บริการ 8.33 ตามลำดับ สำหรับส่วนงานกองช่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 8.39 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.38 ด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.36 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 8.19 ตามลำดับ ในขณะที่ส่วนงานกองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.44 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 8.33 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.23 ตามลำดับ และส่วนงานกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.60 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 8.58 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 8.55 ตามลำดับ

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่องานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 9.15 ร้อยละความพึงพอใจ 95-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่องานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.70 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่องานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งาน ด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือ ภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับความ พึงพอใจร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.72 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่องานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้าน บริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือ ภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 8) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม พบว่า ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90-94 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมี ค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 8.59 ร้อยละความพึงพอใจ 90-94

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

จากผลการวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ต่องานงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ใน ระดับระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของทั้งงานทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านเทศกิจหรือ

ป้องกันสาธารณภัย 6) งานด้านรายได้หรือภาษี 7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ8) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุดใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี ระดับร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ 90-94 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบล เวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็น ระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ ให้บริการ และ การกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้าง แรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมา เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร มากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความ คุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิด ประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อ รักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนั้น ยังสอดคล้อง แนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร
2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น
3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค
3. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
4. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริหารจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่ต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ “**วิจารณ์ สามัคคี และวิจารณ์**” คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น

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

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการศึกษาระเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร

4. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

เอกสารอ้างอิง

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา. (2552). **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552**.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). **ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2560) **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย**. www.chiangraicity.go.th
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมคิด กำพรหม. (2548). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางด้านวิศวกรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน : กรณีศึกษาโครงการของเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ

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

☐ ประถมศึกษา	☐ มัธยมศึกษา	☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี	☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน		
4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ	☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/ประมง	☐ นักเรียน/นักศึกษา	☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1 ครั้ง	☐ 2 – 3 ครั้ง	☐ 4 – 5 ครั้ง	☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- เกณฑ์ระดับคะแนนความพึงพอใจเมื่อเทียบกับค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ										
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)										
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด										
ด้านช่องทางการให้บริการ										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อ
ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย