รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2562

รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2562

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2562

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : อาจารย์กุลพรภัสร์ ภราดรภิบาล

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

ความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 90-94

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90–94 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยภาพรวม แยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.97 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94 และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.66 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90–94 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวน/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 90–94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 90-94 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 90-94 การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90-94 และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 90-94 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 90–94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการส่วนงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 90-94 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของส่วนงานด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 90–94 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 90–94 การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 90–94 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90–94 ตามลำดับ

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
ขอบเขตด้านระยะเวลา	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	5
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล	11
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผล	59
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะทั่วไป	64
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก (แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย)	68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	32
4.2	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	35
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	36
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	37
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	38
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	39
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	40
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	42
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	49
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	52
4.11	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยภาพรวม โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	56

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็น

บทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose in not prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสณุ ฟองศรี, 2549 : 1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1) งานด้านบริการกฎหมาย
2) งานด้านทะเบียน
3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
6) งานด้านการศึกษา
7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย

8) งานด้านรายได้หรือภาษี

9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

10) งานด้านสาธารณสุข

11) งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

1.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 22 กรกฎาคม 2562 ถึง 20 กันยายน 2562

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

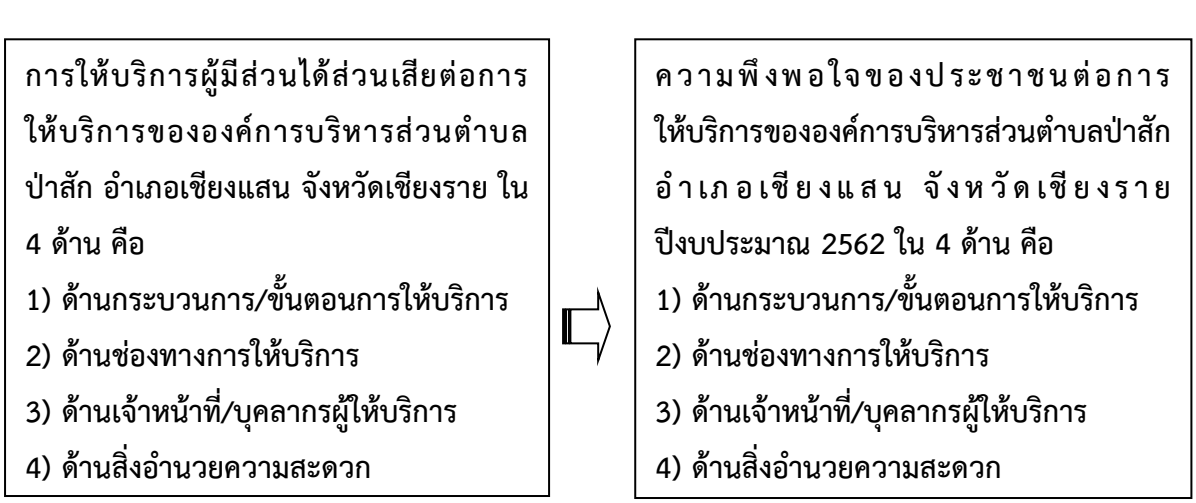
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1.1.1 สภาพทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2539 ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายบนถนนพหลโยธิน ห่างจากตัวจังหวัดเชียงรายระยะทางประมาณ 48 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ปัจจุบันมีพื้นที่ประมาณ 60 ตารางกิโลเมตร จำนวน 37,500 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบมีแม่น้ำไหลผ่าน คือ แม่น้ำคำ มีภูเขาที่ไม่สูงชันเป็นบางส่วน มีหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่หลายแห่ง

ที่ตั้งอาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลจันจว้า อำเภอแม่จัน

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศเป็นที่ราบ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักจึงเหมาะสมแก่การปลูกพืชทางเศรษฐกิจ ตำบลป่าสักจึงเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับการขยายตัวทางด้านเกษตรกรรมและด้านเศรษฐกิจ ในอนาคต

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 25 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 19 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 38 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 10 องศาเซลเซียส

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลป่าสักมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้านประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านแม่คำเกษตร

หมู่ที่ 2 บ้านแม่คำหนองบัว

หมู่ที่ 3 บ้านป่าสักน้อย

หมู่ที่ 4 บ้านป่าแดด

หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวสด

หมู่ที่ 6 บ้านปางหมอปวง

หมู่ที่ 7 บ้านดอยจำปี

หมู่ที่ 8 บ้านดอยศรีแก้ว

หมู่ที่ 9 บ้านสันมะเค็ด

หมู่ที่ 10 บ้านดอยคำ

หมู่ที่ 11 บ้านแม่คำใต้

หมู่ที่ 12 บ้านป่าสักน้อย

หมู่ที่ 13 บ้านป่าสักน้อย

การปกครองแบ่งเขตการปกครองออกเป็น

กำนัน 1 คน

ผู้ใหญ่บ้าน 13 คน

สารวัตรกำนัน 2 คน

แพทย์ประจำตำบล 1 คน

ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง 13 คน

ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ 13 คน

รายชื่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน

1. นายไพโรจน์	อาวัชนานุกูล	กำนันตำบลป่าสัก บ้านป่าสักน้อย หมู่ที่ 3
2. นายสรศักดิ์	คิดอ่าน	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านแม่คำเกษตร หมู่ที่ 1
3. นายไพฑูรย์	นาพิกุล	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านแม่คำหนองบัว หมู่ที่ 2
4. นายอินนูน	คำโมนะ	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านป่าแดด หมู่ที่ 4
5. นายประเศษ	ตาจุมปา	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านหนองบัวสด หมู่ที่ 5
6. นายชูมิตร	สุประการ	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านปางหมอปวง หมู่ที่ 6
7. นายแสวง	มงคลคลี	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านดอยจำปี หมู่ที่ 7
8. นายสมจิตร	อบอุ่น	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านดอยศรีแก้ว หมู่ที่ 8
9. นายถวิล	มงคลคลี	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านสันมะเค็ด หมู่ที่ 9
10. นายร่วง	สุประการ	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านดอยคำ หมู่ที่ 10
11. นายประสงค์	เชื้อเจ็ดตน	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านแม่คำใต้ หมู่ที่ 11
12. นายสว่าง	บุญมาศักดิ์	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านป่าสักน้อย หมู่ที่ 12
13. นายสนอง	ชุ่มมงคล	ผู้ใหญ่บ้าน บ้านป่าสักน้อย หมู่ที่ 13

ประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,929 คน จำแนกเป็นชาย 3,744 คน หญิง 4,185 คน จำนวนครัวเรือน 3,453 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 132 คน/ตารางกิโลเมตรโดยมีรายละเอียดแยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านแม่คำเกษตร	198	216	414	155
2	บ้านแม่คำหนองบัว	332	334	666	240
3	บ้านป่าสักน้อย	512	543	1,055	498

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
4	บ้านป่าแดด	229	213	457	229
5	บ้านหนองบัวสด	258	300	558	260
6	บ้านปางหมอปวง	436	512	948	444
7	บ้านดอยจำปี	368	435	803	364
8	บ้านดอยศรีแก้ว	168	161	329	146
9	บ้านสันมะเค็ด	317	380	697	284
10	บ้านดอยคำ	117	116	233	135
11	บ้านแม่คำใต้	276	285	561	233
12	บ้านป่าสักน้อย	326	388	714	258
13	บ้านป่าสักน้อย	223	271	494	207
	รวม	3,744	4,185	7,929	3,453

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

อาชีพของประชากรในเขต อบต.ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

ทำนา	14,857	ไร่
ทำไร่	397	ไร่
ทำสวน	120	ไร่
รับจ้าง	535	คน
ค้าขาย	116	คน
เลี้ยงสัตว์	49	คน

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

ธนาคาร	- แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	3 แห่ง
โรงแรม	- แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	- แห่ง
โรงสี	10 แห่ง
รีสอร์ท,ห้องพัก	1 แห่ง

สภาพทางสังคม

ข้อมูลด้านการศึกษา มีโรงเรียนอนุบาล จำนวน 1 แห่ง, โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง , โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง

ข้อมูลด้านสถาบันและองค์กรทางศาสนา มีวัดสำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง

ข้อมูลด้านสาธารณสุข มีสถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง, สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง, อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 95% และมีกองทุนยาและเวชภัณฑ์ (ศูนย์ อสม.) จำนวน 3 แห่ง

ข้อมูลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีตู้ยามตำรวจประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

ข้อมูลด้านหน่วยงานราชการที่อยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง

ข้อมูลด้านหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 1 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

1. ด้านการคมนาคม

การคมนาคมในพื้นที่ เป็นการคมนาคมทางบก มีรถโดยสารประจำทางระหว่าง เชียงแสน - กรุงเทพ และมีรถโดยสารประจำทางระหว่างเชียงแสน-เชียงราย,เชียงแสน-แม่จัน โดยที่ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตประมาณ 80 % ของจำนวนถนนในหมู่บ้านทั้งหมด

2. ด้านการโทรคมนาคม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง และมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ 20 แห่ง

3. ด้านการไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้จำนวน 13 หมู่บ้าน

4. ด้านแหล่งน้ำธรรมชาติ มีน้ำ และลำห้วย 5 สาย

5. ด้านการท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ สมุนไพรชาสามรส ที่บ้านดอยจำปี หมู่ที่ 7 เป็นสถานที่ที่ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของตำบลป่าสัก เหมาะสำหรับเป็นของฝากแก่ผู้ที่แวะเวียนมาเยี่ยมชม โดยที่ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านมาในเขตตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสนแวะชมหนองบัวหลวงและหนองบัวตองซึ่งเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ของตำบลป่าสักที่มีความสวยงามเหมาะที่จะเป็นที่พักผ่อนแก่ผู้เดินทางเป็นอย่างดีโดยเฉพาะในช่วงฤดูหนาว

6. ด้านข้อมูลอื่น ๆ มวลชนจัดตั้งของตำบลป่าสัก ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านในตำบลป่าสัก กลุ่มพัฒนาสตรีต่าง ๆ เป็นต้น

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ด้านบุคลากร

คณะผู้บริหารและสมาชิก อบต. 30 คน

ตำแหน่งในสำนักงานปลัด อบต. 9 คน

ตำแหน่งในส่วนการคลัง 7 คน

ตำแหน่งในส่วนโยธา 5 คน

ตำแหน่งในส่วนสาธารณสุข – คน

ตำแหน่งในส่วนการศึกษา 6 คน

ด้านระดับการศึกษาของบุคลากร

ประถมศึกษา 17 คน

มัธยมศึกษา 27 คน

อาชีวศึกษา 20 คน

ปริญญาตรี 13 คน

สูงกว่าปริญญาตรี – คน

ด้านรายได้รวมประจำปีงบประมาณ 2550 14,750,000 บาท

รายได้ที่จัดเก็บเอง 447,225 บาท

รายได้ที่ส่วนราชการอื่นๆเก็บให้ 9,422,774 บาท

เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 4,880,000 บาท

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

ด้านการรวมกลุ่มของประชาชนและการจัดตั้งกองทุนต่างๆ

กลุ่มอาชีพ/เกษตรกร 26 กลุ่ม

กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่ม

กองทุนหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน

กองทุนแก้ไขปัญหาความยากจน (กขคจ) 1 หมู่บ้าน

กองทุนสงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน

สหกรณ์การเกษตร 1 แห่ง

ด้านศักยภาพของพื้นที่ด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มมีหนองน้ำธรรมชาติและล้อมรอบไปด้วยภูเขาที่เตี้ยๆสลับกับพื้นที่ราบลุ่มซึ่งเป็นพื้นที่การเกษตร มีต้นไม้ตลอดแนวถนนสองข้างทางซึ่งมีความสวยงามเขียวขจีมีความเป็นธรรมชาติเหมาะที่จะเป็นแหล่งพักผ่อนและท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และยังมีผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติและเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำด้วยมือขึ้นชื่อของตำบลป่าสัก คือ การปักผ้า ผลิตภัณฑ์จากใบลาน เฟอร์นิเจอร์ไม้ไผ่ ด้านการถนอมอาหารมีข้าวกล้อง การทำขนมพื้นเมือง ปลายอ น้ำพริกเผา กล้วยกวน และสมุนไพร 3 รสที่มีการบริหารจัดการกลุ่มที่มีความเข้มแข็งจนสามารถได้รับรางวัลสินค้า OTOP ดีเด่น พ.ศ. 2547 และมีผู้สนใจมาศึกษาดูงานเป็นจำนวนมาก

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1 – 5 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านต่าง ๆ โดยมีหน้าที่ต้องกระทำและสามารถจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตราต่าง ๆ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยการจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมสัตว์เลี้ยง
22. การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่ทางสาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สิวาพร สุขเอียด (2559) การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุขของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย

วิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

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

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

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

นับตั้งแต่การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2440 จนกระทั่งปัจจุบัน รัฐบาลได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งเป็นกรรมวิธีของการกระจายอำนาจทางการปกครอง ดังนั้น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ โดยสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง

2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง

4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม

5. มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง

7. มีอำนาจท้องที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

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

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

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาคย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของ ตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทาง

ตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจาย อำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2. ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวม ได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่าง มาก

3. ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่งความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4. ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

1.4.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายความถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู ในการที่จะตอบสนองตอบุคคลสิ่งของ หรือเหตุการณเฉพาะอยางใดอยางหนึ่งในทำนองวาชอบหรือไมชอบ ตามปกติแลวบุคคลจะตองมีทัศนคติตอสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวของกับชีวิตประจำวันเสมอ ซึ่งไดมีนักจิตวิทยาหรือกลุมผูที่ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติ ใหความหมายไวหลายความหมายดังตอไปนี้

อัลพอรต (1935) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติหมายถึงสภาวะความพร้อมทาง จิตและประสาทซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่กำหนดทิศทางของ ปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีตอบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณที่เกี่ยวของ

นิวคัม (1954) ให้ความหมายของทัศนคติวา เป็นความรู้สึกเอนเอียงของ จิตใจที่มีตอประสบการณที่มนุษยเราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และทัศนคตินี้จะแสดงออกได้ทางด้านพฤติกรรมสองลักษณะคือ การแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ ทัศนคติเชนนี้ทำให้คนอยากปฏิบัติ อยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น ลักษณะเชนนี้เราเรียกวา ทัศนคติ ทางบวก (Positive Attitude) อีกลักษณะหนึ่ง คือ ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) คนจะ แสดงออกทำนองไม่พึงพอใจ ไม่ชอบหรือไม่เห็นด้วย ทำให้เกิดความเบื่อหนาย ชิงชัง อยากหนี อยากอยู่ให้หางจากสิ่งนั้น สวนทัศนคติอีกแบบหนึ่ง คือความรู้สึกเฉย ๆ ไม่ชอบ ไม่เกลียด เป็นทัศนคติแบบกลาง ๆ

สุชาติ โสมประยูร (2520) ให้ความหมายไว้วา ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภาวะ แหงความพร้อมของจิตใจ ซึ่งมีปฏิกิริยาตอสิ่งแวดลอมตาง ๆ ทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและ นามธรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2523) ให้ความหมายไว้วา ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมี อารมณเป็นสวนประกอบ เป็นสวนที่พรอมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอยางจากสถานการณภายนอก

ฉัตรชัย ปนชาติ (2545) ให้ความหมายไว้วา ทัศนคติเป็นความรู้และความรู้สึกตอสิ่ง หนึ่งสิ่งใดในดานที่ดีและไม่ดี อาจเป็นลักษณะบวกหรือลบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กลาวมา พอสรุปได้วา ทัศนคติ หมายถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิด จากการเรียนรู้และประสบการณจากสิ่งแวดล้อม กอให้เกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองตอบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณเฉพาะอยางใดอยางหนึ่งในทำนองวาชอบหรือไม่ชอบ

กมลรัตน หลาสุวงษ์ (2526) อธิบายถึง ลักษณะของทัศนคติที่สำคัญมีดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือการได้รับประสบการณ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแตกำเนิด

2. ทัศนคติ เป็นดัชนีที่ชี้แนวทางการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ ถ้ามีทัศนคติที่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในทางตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าหา โดยการถอยหนีหรือตอต้านการแสดงพฤติกรรมนั้น

3. ทัศนคติ สามารถถายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสูบุคคลอื่น ๆ ได้ เชน บิดา มารดา ไม่ชอบ บุคคลหนึ่งยอมมีแนวโน้มทำให้เด็กไม่ชอบบุคลนั้นด้วย

4. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือ ประสบการณของแตละบุคคล ถาการเรียนรู้หรือประสบการณนั้นเปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติยอม เปลี่ยนแปลงไปด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติ พอจะสรุปได้วา ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้หรือ ประสบการณของแตละบุคคล สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะแวดล้อม ถ้าเกิดขึ้นแล้วจะมีลักษณะ มั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก ทัศนคติจะมีบทบาทชวยให้บุคคลได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

นักจิตวิทยาได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้หลายทฤษฎี ซึ่งผู้ศึกษาจะขอเสนอทฤษฎีต่าง ๆ บางทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีความขัดแย้ง (Theory of Cognitive Dissonance) เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า เกิดขึ้นเนื่องจาก ความไม่สอดคล้อง (Dissonance) ขึ้นในตัวบุคคล ความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจาก

1) รับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน

2) ได้รับข้อมูลใหม่ที่คาดไม่ถึง เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องกันก็พยายามปรับให้เกิดความสอดคล้อง (Consistency) เพื่อให้มีความคิดสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือเปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือพยายามหาข้อมูลมาสนับสนุนความคิดของตนเอง เหล่านี้เป็นเหตุที่ทำให้คนเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยนทัศนคติของตนก็ได้

2. ทฤษฎีเสริมกำลัง (Reinforcement Theory) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปเมื่อบุคคลเปลี่ยนความคิดเห็น (Opinion) ความคิดเห็นใหม่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากการเสริมกำลัง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเข้าใจและการยอมรับ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งล่อใจ (Incentive) เพื่อบุคคลนั้นจะมี ทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

3. ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้เช่นกันแต่การเรียนรู้นั้นจะสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคม ประกอบกับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ยัง ต้องการศึกษาว่ามีความขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับ ทัศนคติเดิมของบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติเปลี่ยน หรือไม่เปลี่ยน และเปลี่ยนไปในทิศทางใด

4. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Active Participatory Theory) ผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมได้เสนอแนะไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้เกิดขึ้นได้โดยการสร้าง สถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะกลุ่มที่บุคคลมีส่วนร่วม และกลุ่มที่เขาต้องการร่วมด้วย มีผลต่อทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก การมีส่วนร่วมในการอภิปราย และการตัดสินใจของกลุ่มจะช่วยแก้ไขการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติใหม่ ถ้ากลุ่มตัดสินใจที่จะยอมรับทัศนคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับทัศนคตินั้นด้วย และถ้าบุคคลเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิง ทัศนคติของบุคคลนั้นก็จะเปลี่ยนแปลงตามกลุ่มไปด้วย

5. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสังคมแวดล้อม สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และจะมีปฏิกิริยาซึ่งกันและกันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอระหว่างพฤติกรรมของบุคคล

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526) กล่าวถึง ประโยชน์ของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเขา

2. ช่วยให้มีการเข้าข้างตัวเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเอง

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิกิริยาตอบโต้หรือ การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งตนนำความพอใจมาให้หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงคานิยมของตนเอง ซึ่งแสดงวาทัศนคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น จะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถนำไปใช้ประโยชนได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติเปนเรื่องที่นักจิตวิทยาและนักการศึกษาตาง ๆ ไดให้ความสนใจอย่างยิ่ง เพราะทัศนคติมีอิทธิพลตอการแสดงออกของพฤติกรรม

1.4.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ความพึงพอใจ ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้การบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติแตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจ

วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณวรรณ พวงไม้มิ่ง (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่ำเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพัก

ในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหา รจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พิณ ทองพูน (2549) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ (2545) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณ การให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้

มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (1954) ได้ให้ ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมจากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นิศากร สิงหเสนี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 35-4 ปีระดับการศึกษาสูงสุดประถมศึกษาประกอบอาชีพรับจ้างลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและ พึงพอใจต่อการบริการรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.58 โดยจำแนกเป็นพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.26 อันดับ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการร้อยละ 85.22 และอันดับ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.27 เมื่อแยกพิจารณาในหน่วยงานพบว่าในส่วนการคลังส่วนโยธาและส่วนสำนักงานปลัดได้รับการประเมินความพึงพอใจเหมือนกันกล่าวคือพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอันดับ 2 ซึ่งพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในส่วนสาธารณสุขและส่วนการศึกษาศาสนาวัฒนธรรมได้รับการประเมินความพึงพอใจเหมือนกันกล่าวคือพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอันดับ 2 พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสรุปผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในระดับสูงทั้ง 3 ด้านแต่การให้บริการระดับย่อยในบางประเด็นยังคงต้องการปรับปรุง

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

เจนจิรา หวังหลี (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมี

รายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักปลัด อบต. มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 15 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก พบว่าในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 ประเด็นหลักที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร 2) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และ 3) การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ และประเด็นย่อยที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนการดูงานและการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ถูกปิดกั้น และท่านได้รับคำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 2) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ 3) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนปฏิบัติงานประจำปี หน่วยงานของท่านมีแผนและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีสีขุ่น ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ ต้องการเพิ่มถังขยะในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ควรกระจายของบริจาคน้ำท่วมให้ทั่วถึง เนื่องจากมีบางครัวเรือนที่ประสบอุทกภัยไม่ได้รับของช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 14.29 ปรับปรุงไฟฟ้าเนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อย และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ของแต่ละประเด็น และต้องการปรับปรุงลานออกกำลังกายของเด็ก คิดเป็นร้อยละ 4.76

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นรองลงมา คือ เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหารพนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเป็นประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2562

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายดังนี้

    1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่

    2) ประชาชน

    3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

    1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

    2) ด้านช่องทางการให้บริการ

    3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

    4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2562 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) มีจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงาน 4 ด้าน ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 9.00-10.00 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 95-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 8.00-8.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 90-94
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 7.00-7.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 85-89
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 6.00-6.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 80-84
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.00-5.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 75-79
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.00-4.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 70-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.00-3.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 65-69
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.00-2.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 60-64
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.90 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 55-59
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.01-0.09 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 50-54
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชนและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.00
21 – 30 ปี	14	14.00
31 – 40 ปี	20	20.00
41 – 50 ปี	26	26.00
51 – 60 ปี	26	26.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	12	12.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	32	32.00
มัธยมศึกษา	20	20.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	12	12.00
ปริญญาตรี	26	26.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
ปริญญาโท	4	4.00
ไม่ได้เรียน	6	6.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	12.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
เกษตรกร/ประมง	16	16.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	4	4.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	18	18.00
2 – 3 ครั้ง	54	54.00
4 - 5 ครั้ง	12	12.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	16	16.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านทะเบียน	20	20.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	10	10.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	8	8.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	10	10.00
งานด้านการศึกษา	8	8.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	2	2.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	14	14.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	18	18.00
งานด้านสาธารณสุข	10	10.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง และอาชีพค้าขาย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ 2 - 3 ครั้ง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านทะเบียน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	6.40	3.081	80 - 84
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	7.84	2.251	85 - 89
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	8.48	1.087	90 - 94
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	8.24	1.264	90 - 94
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	8.94	1.278	90 - 94
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	8.58	1.156	90 - 94
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	8.60	1.255	90 - 94
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	8.34	1.358	90 - 94
รวม	**8.18**	**1.117**	**90 - 94**

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90 – 94 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 – 94 ได้แก่ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94 8.60 8.58 8.48 8.34 และ8.24 ตามลำดับ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 85 - 89 ได้แก่ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 80 - 84 ได้แก่ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.40

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	8.62	1.187	90 - 94
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	8.70	1.210	90 - 94
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.40	1.645	90 - 94
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	8.62	1.204	90 - 94
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	8.12	1.677	90 - 94
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	8.64	1.299	90 - 94
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	8.52	1.105	90 - 94
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.38	1.316	90 - 94
รวม	**8.50**	**0.975**	**90 - 94**

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 – 94 ได้แก่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วย

ตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 8.64 8.62 8.62 8.52 8.40 8.38 และ8.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	8.34	1.416	90 - 94
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.28	1.272	90 - 94
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	8.78	1.353	90 - 94
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	8.70	1.030	90 - 94
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.60	1.318	90 - 94
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.32	1.309	90 - 94
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.42	1.335	90 - 94
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.70	1.291	90 - 94
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	8.24	1.485	90 - 94
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.64	1.150	90 - 94
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.44	1.274	90 - 94
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.58	1.046	90 - 94
รวม	**8.50**	**0.967**	**90 - 94**

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 – 94 ได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.78 8.70 8.70 8.64 8.60 8.58 8.44 8.42 8.34 8.32 8.28 และ 8.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	8.64	1.185	90 - 94
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	8.64	0.938	90 - 94
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.00	1.025	95 - 100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	8.66	1.416	90 - 94
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	8.62	1.405	90 - 94
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.78	1.160	90 - 94
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.78	1.124	90 - 94
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	8.88	0.935	90 - 94
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.80	1.044	90 - 94
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	8.80	1.025	90 - 94
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	8.70	0.905	90 - 94
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	8.86	1.239	90 - 94
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.56	1.008	90 - 94
รวม	**8.75**	**0.918**	**90 - 94**

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 ได้แก่ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 – 94 ได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 8.86 8.80 8.80 8.78 8.78 8.70 8.66 8.64 8.64 8.62 และ 8.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.18	1.117	90 - 94
ด้านช่องทางการให้บริการ	8.50	0.975	90 - 94
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8.50	0.967	90 - 94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.75	0.918	90 - 94
รวม	8.48	0.941	**90 - 94**

จากตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ร้อยละ 90 – 94 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.75 8.50 8.50 8.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	8.00	1.124	3.80	3.098	8.75	0.463	3.40	3.026	6.00	3.295	2.00	0.000	6.14	2.852	7.00	7.181	7.40	2.875
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	8.00	1.124	8.80	1.033	8.50	0.5335	6.20	3.676	8.50	1.604	2.00	0.000	9.43	0.514	6.78	2.777	8.00	1.633
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	8.10	1.165	8.80	1.366	8.75	0.463	8.20	1.229	7.75	1.165	8.00	0.000	8.86	1.406	8.67	0.970	8.80	0.422
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	8.00	1.124	8.40	1.862	9.00	0.756	8.20	1.229	7.75	1.165	9.00	0.000	7.14	1.406	8.78	1.166	8.80	0.789
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	8.70	1.593	9.60	0.516	9.50	0.535	8.60	1.430	8.25	1.581	8.00	0.000	9.29	1.437	8.89	1.231	9.00	0.667

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	8.30	1.302	8.40	1.549	9.00	0.000	8.60	1.578	8.00	1.309	8.00	0.000	8.71	1.204	8.78	1.060	9.00	0.667
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	8.30	1.302	9.20	1.549	9.00	0.000	8.60	1.430	8.00	1.309	8.00	0.000	8.00	1.569	8.89	1.132	9.20	0.789
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	8.10	1.683	9.00	1.366	8.75	0.463	8.40	1.265	7.75	1.753	8.00	0.000	7.86	1.406	8.44	1.381	8.80	0.789
รวม	8.18	1.250	8.25	0.359	**8.90**	0.110	7.52	1.496	7.75	1.228	6.62	0.000	8.17	1.091	**8.27**	1.207	**8.62**	0.702
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		90-94		90-94		85-89		85-89		80-84		90-94		90-94		90-94	

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของมีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 8.90 S.D=0.110 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุขและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 8.62 S.D.=0.702) และ ($\overline{X}$ = 8.27 S.D.=1.207) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. การจัดสถานทำให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	8.20	1.281	9.20	1.549	8.75	0.463	8.40	1.265	8.00	1.309	8.00	0.000	9.14	1.406	8.67	1.085	8.80	0.789
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	8.50	1.051	9.00	1.549	8.75	0.886	7.80	1.549	8.75	1.165	8.00	0.000	9.14	1.791	8.78	0.808	9.00	0.667
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.80	1.005	8.60	3.098	9.00	7.56	8.60	1.430	8.50	1.195	8.00	0.000	6.57	2.593	8.67	0.970	8.80	0.422
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	8.70	1.031	9.20	2.066	9.25	0.886	8.40	0.843	8.25	0.886	9.00	0.000	7.43	1.453	8.89	1.023	9.00	0.667
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	8.30	1.218	7.00	2.582	8.75	0.463	8.20	0.789	8.00	1.309	9.00	0.000	6.57	2.472	8.78	1.060	9.20	0.422

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	8.20	1.642	8.60	1.862	9.00	0.000	9.20	1.229	7.75	1.753	9.00	0.000	9.14	1.027	8.44	1.294	9.00	0.000
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	8.40	0.940	8.00	2.582	8.75	0.463	8.40	1.265	8.25	0.886	9.00	0.000	8.71	1.204	8.67	0.840	8.80	0.789
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.00	1.451	9.00	0.894	8.50	0.535	8.40	1.838	7.50	1.195	9.00	0.000	8.00	1.468	8.89	1.231	8.60	1.075
รวม	8.38	1.087	8.57	1.078	**8.84**	0.289	8.42	1.2207	8.12	1.097	**8.62**	0.000	8.08	1.136	8.72	0.915	**8.90**	0.436
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94	

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียมีต่องานด้านช่องทางการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 8.90 S.D.=0.436 รองลงมาคืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัยและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 8.62 S.D.=0.000) และ ($\overline{X}$ = 8.84 S.D.=0.289) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	8.00	1.835	9.00	1.155	9.00	0.756	8.60	0.843	7.50	1.927	8.00	0.000	8.14	1.406	8.33	1.372	8.60	1.075
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.20	1.508	9.00	1.366	9.00	0.756	8.40	1.265	7.50	1.195	7.00	0.000	7.86	1.406	8.22	0.943	8.60	1.075
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	8.50	1.1318	9.40	1.549	9.50	0.535	8.00	1.764	8.00	1.069	7.00	0.000	8.86	1.703	9.33	0.970	8.80	1.033
4.ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ	8.40	0.821	8.60	1.366	9.00	0.756	8.20	1.398	8.50	0.926	7.00	0.000	9.00	1.359	9.00	0.840	9.20	0.422

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
5.ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.50	1.051	8.60	1.862	8.75	1.165	9.20	1.229	8.00	1.069	7.00	0.000	7.43	1.742	9.11	0.900	9.60	0.516
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.10	1.252	8.60	1.862	8.50	1.195	8.80	1.229	7.75	1.389	9.00	0.000	7.14	1.292	8.78	1.166	9.00	0.667
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.20	1.150	7.80	2.066	8.50	1.195	9.00	1.155	8.25	0.886	9.00	0.000	7.43	1.555	8.89	1.132	9.40	0.516
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.40	1.314	8.60	1.862	9.00	0.756	9.00	1.633	7.75	1.165	9.00	0.000	8.86	1.406	8.78	1.437	9.20	0.422

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการ	8.20	1.196	8.00	2.366	9.00	0.756	8.40	1.430	8.25	1.389	9.00	0.000	7.00	1.922	8.44	1.199	9.00	0.667
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.70	0.470	8.60	1.862	9.25	0.463	8.60	1.578	8.75	0.463	9.00	0.000	7.43	1.742	8.78	0.808	9.40	0516
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8.40	1.231	7.80	1.789	9.25	0.463	8.80	1.549	8.00	1.309	9.00	0.000	7.57	1.089	8.78	1.166	9.00	0.667
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.30	1.218	8.20	1.366	9.00	0.756	9.20	0.789	8.00	1.309	9.00	0.000	8.14	0363	8.89	1.132	9.00	0.667
รวม	8.32	1.007	8.51	1.035	**8.97**	0.455	8.68	1.179	8.02	0.999	8.25	0.000	7.90	1.000	**8.77**	0.943	**9.06**	0.413
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		85-89		90-94		95-100	

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียมีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 9.06 S.D=0.413 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 8.77 S.D.=0.094) และ ($\overline{X}$ = 8.97 S.D.=0.455) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่	8.30	1.302	8.20	0.894	9.00	0.756	8.80	1.549	8.25	1.389	9.00	0.000	8.29	1.204	9.00	1.188	9.40	0.516
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	8.60	0.940	8.60	0.516	9.00	0.000	8.60	1.578	8.50	0.926	9.00	0.000	8.29	1.204	8.56	0.856	9.20	0.422
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	8.70	0.923	9.40	1.033	9.25	0.463	8.60	1.578	8.50	0.926	9.00	0.000	9.14	1.406	9.11	0.900	9.40	0.516
4. การประชาสัมพันธ์	8.80	1.005	8.40	2.251	9.50	0.535	8.60	0.843	8.75	1.165	9.00	0.000	7.14	2.179	9.11	0.900	9.20	0.789

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	8.70	1.031	9.00	2.582	9.50	0.535	8.80	1.229	8.50	0.962	9.00	0.000	7.00	1.922	8.78	0.943	9.20	0.42
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.70	0.923	8.20	2.251	9.25	0.463	9.00	1.155	8.50	0926	9.00	0.000	8.00	1.240	9.22	0.943	9.40	0.516
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.50	0.946	8.40	2.366	8.75	0.886	9.20	1.229	8.25	0.886	9.00	0.000	9.00	1.240	9.00	0.970	9.00	0.943

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	8.60	0.940	9.00	1.366	9.25	0.463	8.80	1.229	8.50	0.926	9.00	0.000	8.86	0.864	8.89	1.023	9.40	0.516
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.70	1.218	9.60	1.033	9.00	0.756	9.20	1.229	8.00	0.756	9.00	0.000	8.43	0.938	8.78	1.060	8.80	0.789
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	8.60	1.142	9.40	0.894	9.25	0.886	9.00	1.155	8.25	0.886	9.00	0.000	8.29	0.914	9.00	0.970	8.80	1.033
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	8.70	1.031	9.20	1.033	9.00	0.756	8.80	1.033	8.25	0886	8.00	0.000	8.43	0.938	8.56	0.705	9.00	0.667

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านการรักษาความสะอาด		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจ		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	8.70	1.525	9.20	1.033	9.25	0.886	9.40	1.265	7.75	1.165	8.00	0.000	8.29	0.914	9.11	1.323	9.40	0.516
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.40	1.314	8.60	0.516	9.00	0.000	8.60	1.075	8.00	1.309	9.00	0.000	8.43	0.938	8.44	1.097	9.20	0.422
รวม	8.61	1.002	8.86	0.973	**9.15**	0.407	8.87	1.170	8.30	0.953	8.84	0.000	8.27	0.963	**8.88**	0.893	**9.18**	0.509
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		90-94		95-100		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		95-100	

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียมีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 9.18 S.D.=0.509 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 9.15 S.D.=0.407) และ ($\overline{X}$ = 8.88 S.D.=0.893) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.18	1.250	8.25	0.381	8.90	0.118	7.52	1.496	7.75	1.228	6.62	0.000	8.17	1.091	8.27	1.207	8.62	0.702
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	8.38	1.087	8.57	1.005	8.84	0.289	8.42	1.227	8.12	1.097	8.62	0.000	8.08	1.136	8.72	0.915	8.90	0.436
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8.32	1.007	8.51	0.967	8.97	0.455	8.68	1.179	8.02	0.992	8.25	0.000	7.90	1.000	8.77	0.943	9.06	0.413
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.61	1.002	8.86	0.919	9.15	0.407	8.87	1.170	8.30	0.953	8.84	0.000	8.27	0.963	8.88	0.893	9.18	0.509
รวม	8.37	1.075	8.55	0.784	**8.97**	0.254	8.37	1.222	8.05	1.056	8.08	0.000	8.11	1.007	**8.66**	0.936	**8.94**	0.430
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94		90-94	

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยภาพรวม แยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 8.97 S.D.= 0.254 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 8.94 S.D.= 0.430) และ ($\overline{X}$ = 8.66 S.D.= 0.936) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

จุดเด่นของการให้บริการ

1) องค์กรมีการติดตั้งป้ายให้คำแนะนำ เพื่อทำให้ผู้รับบริการรู้รายละเอียดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสาร
2) เจ้าหน้าให้บริการด้วยการแจ้งรายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการได้ครบถ้วนสมบูรณ์
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติตามรายละเอียดป้ายอย่างชัดเจน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรจัดการติดตั้งป้ายให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย
2) ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารอย่างละเอียดและมีความชัดเจน
3) ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

2. งานด้านการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

จุดเด่นของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่มีช่องทางในการให้บริการผ่านทางระบบการชำระภาษี เพื่อลดความซับซ้อนการจ่ายภาษี
2) เจ้าหน้าให้บริการออกหน่วยนอกสถานที่ประจำทุกปี เพื่อคอยบริการประชาชนโดยตรง
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเคลื่อนที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ เพื่อทำให้สะดวกและรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
2) ควรเพิ่มการออกรถยนต์คันใหม่ให้กับองค์กรใช้บริการเคลื่อนที่นอกสถานที่

3) ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เคลื่อนที่ออกนอกสถานที่ จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ

3. งานด้านทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล

จุดเด่นของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่มีระบบใช้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น
2) มีการจัดเจ้าหน้าไว้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง ไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ
3) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
2) ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในช่วงพักเที่ยง ไว้คอยให้การให้บริการจากประชาชนได้เฉพาะหน้าทันที
3) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เพื่อให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์

4. งานด้านการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) สถานที่ให้บริการกว้างขว้างเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่
3) มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ ผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยตอนรับผู้มาขอรับบริการ โดยการเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มตามจุดสำคัญภายในองค์กร
3) ควรปฏิบัติหน้าที่คอยให้บริการแจกน้ำดื่มฟรีสำหรับผู้มาเข้าร่วมประชุมของหน่วยงาน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง และอาชีพค้าขาย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ 2 - 3 ครั้ง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านทะเบียน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่องาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกส่วนงาน คือ ระดับ 90 - 94

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 9 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านทะเบียน 6) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 7) งานด้านการศึกษา 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้าเช่นการจัดของทางการให้บริการการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการและการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชนเป็นต้นจากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าวจึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วป่ามาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายให้มีคุณภาพและมาตรฐานจึงส่งผลให้ประชาชนมีความทั้งพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้านซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านทะเบียน 6) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 7) งานด้านการศึกษา 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน**ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94**

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 8.94 ลองลงมาคือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.60 8.58 8.48 8.34 และ 8.24 ตามลำดับ

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.117 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ ร้อยละ 90-94

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 6) งานด้านทะเบียน 7) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 8) งานด้านการศึกษา 9) งานด้านรายได้หรือภาษี 10) งานด้านสาธารณสุข ในด้าน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน**ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94**

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ย 8.70 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.64 8.62 8.62 8.52 8.40 8.38 และ8.12 ตามลำดับ

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.975 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ ร้อยละ 90-94

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านทะเบียน 6) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 7) งานด้านการศึกษา 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน**ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94**

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ย 8.78 รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 8.70 8.64 8.60 8.58 8.44 8.42 8.34 8.32 8.28 และ 8.24 ตามลำดับ

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.975 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ ร้อยละ 90-94

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านทะเบียน 6) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 7) งานด้านการศึกษา 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน**ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90-94**

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่องาน 4 ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 9.00 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 8.88 8.86 8.80 8.78 8.70 8.66 8.64 8.62 และ 8.56 ตามลำดับ

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.918 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ ร้อยละ 90-94

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยภาพรวม แยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 $\overline{X}$ = 8.97 S.D.= 0.254 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ($\overline{X}$ = 8.94 S.D.= 0.430) และ ($\overline{X}$ = 8.66 S.D.= 0.936) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

จากผลการวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับ 90 – 94

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร/ประมง และอาชีพค้าขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ บริการหลากหลายช่องทาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อได้ทำการพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยปกติองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถฝึกบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการมีความเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อได้ทำการพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของการจัดสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาดพร้อมการจัดโต๊ะที่นั่ง รวมถึงการจัดน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

3. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

2. ควรมีการศึกษาถึงความคุมคาของโครงการ/กิจกรรมอยางตอเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองคกรทองถิ่นใหเขมแข็งและเกิดประโยชนคุมคาทั้งผลลัพธและผลผลิต

3. ควรมีการศึกษาการพัฒนาการวัดและประเมินผลความพึงพอใจของการใหบริการขององคกรโดยใชระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจผาน Website ขององคกรปกครองสวนทองถิ่นของแตละตำบลและอำเภอในจังหวัดเชียงราย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน หล้าสุวงษ์. (2526). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.** สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหากุฏิราชวิทยาลัย.

เจนจิรา หวังหลี. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก.** ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง. ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

ฉัตรชัย ปนชาติ. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.** สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ.** องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). **การวัดความพึงพอใจ.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

นิศากร สิงหเสนี. (2550). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางอำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี.** คณะศิลปะศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิวคัม (1954). **ทัศนคติของผู นำชุมชนที่มีต อบทบาทขององค การบริหารส วนตำบลในการอนุรักษทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแหงชาติดอยหลวง.** สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแหงชาติสัตวปาและพันธุ์พืช.

บุญเรือง ขจรศิลป์. (2529). **การวัดความพึงพอใจ.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2523). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.** สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ.** องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

พิณ ทองพูน. (2549). **ความพึงพอใจ** องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

มิลเลทท์ (1954). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.** สถาบันวิจัยและพัฒนา. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

ลักษณวรรณ พวงไม้มิ่ง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา

สุชาติ โสมประยูร. (2520). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.** สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.** สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหากุฏิราชวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อัลพอรต (Allport, 1935). **ทัศนคติของผู้นำชุมชนที่มีตอบทบาทขององคการบริหารสวนตำบลในการอนุรักษทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแหงชาติดอยหลวง.** สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแหงชาติสัตวปาและพันธุ์พืช.

แหล่งข้อมูลออนไลน์

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546)**. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น.** สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562 จาก www.oic.go.th

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). **ความพึงพอใจ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2562 จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th

สิวาพร สุขเอียด. (2559). **การปกครองส่วนท้องถิ่น.** สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2562 จาก http://wiki.kpi.ac.th

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

****

<u>คำชี้แจง</u>

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

☐ งานด้านบริการกฎหมาย ☐ งานด้านทะเบียน
☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

เกณฑ์ระดับคะแนนความพึงพอใจเมื่อเทียบกับค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ										
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ไม่เกินร้อยละ 95	ไม่เกินร้อยละ 90	ไม่เกินร้อยละ 85	ไม่เกินร้อยละ 80	ไม่เกินร้อยละ 75	ไม่เกินร้อยละ 70	ไม่เกินร้อยละ 65	ไม่เกินร้อยละ 60	ไม่เกินร้อยละ 55	น้อยละร้อยละ 50
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

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										
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์										
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่										
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ										
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ										
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน										
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ										
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล										
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย