



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ
โดยคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
เชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและ
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและ
พัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัย
ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยทุกท่านที่
ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2565

**ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย**

คณะผู้วิจัย : นางสาวปองสุข ศรีชัย

ผู้อำนวยการ : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

แผนงานวิจัย

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกส่วนงาน คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข นั้นพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า อยู่ที่ยี่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 91-95 และการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า อยู่ที่ยี่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ

การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 91-95 และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า อยู่ที่ย่อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 91-95 และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า อยู่ที่ย่อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมา คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คิดเป็นร้อยละ 91-95 และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับการจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น	5
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	26
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผล	44
อภิปรายผล	46
ข้อเสนอแนะทั่วไป	48
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	28
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	30
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	30
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	31
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	32
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	33
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	34
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทาง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	36
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	38
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	41

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีความสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549) จากปรัชญา

ของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

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

1.2 สำนวความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 20 กรกฎาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการแบบครบวงจรทั้งในด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการ ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการและหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย
ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย
ใน 4 ด้าน คือ

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565
ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ของการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น
 - 1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

1.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น (ข้อมูลจาก เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย www.maeloi.go.th)

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ตามมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ลักษณะการตั้งถิ่นฐานประชากรส่วนใหญ่เป็นชุมชนดั้งเดิมที่บรรพบุรุษอพยพถิ่นฐานมาจากจังหวัดน่าน แพร่ เพื่อมาตั้งที่อยู่อาศัยบริเวณตามลำน้ำลอย หนองข่วง และต่อมาภายหลังได้มีประชากรอพยพมาจากภาคอีสานเพื่อมาตั้งถิ่นฐานเพิ่มเติมบางส่วน

1.1.1 ขนาด ที่ตั้ง และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ตั้งอยู่พิกัดที่ 2165000N 61000E และอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอกันทรวิชัย ห่างจากตัวอำเภอ 21 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดขอนแก่น 45 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 795 กิโลเมตร และเป็นเขตติดต่อกับจังหวัดพะเยา มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 49,750 ไร่ หรือประมาณ 79.60 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 13 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ้านหนองข่วง หมู่ที่ 2 บ้านเกียจค้อย หมู่ที่ 3 บ้านเกียจไต้ หมู่ที่ 4 บ้านห้วยน่าน หมู่ที่ 5 บ้านแม่ลอยไร่ หมู่ที่ 6 บ้านแม่ลอยไร่ใต้ หมู่ที่ 7 บ้านเกียจกลาง หมู่ที่ 8 บ้านสันเจริญ หมู่ที่ 9 บ้านจำไคร้ หมู่ที่ 10 บ้านเกียจค้อยสูงเนิน หมู่ที่ 11 บ้านใหม่สุขสันต์ หมู่ที่ 12 บ้านศรีมงคล และหมู่ที่ 13 บ้านเกียจค้อยเจริญราษฎร์ เป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้านทั้งหมด โดยตำบลแม่ลอยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

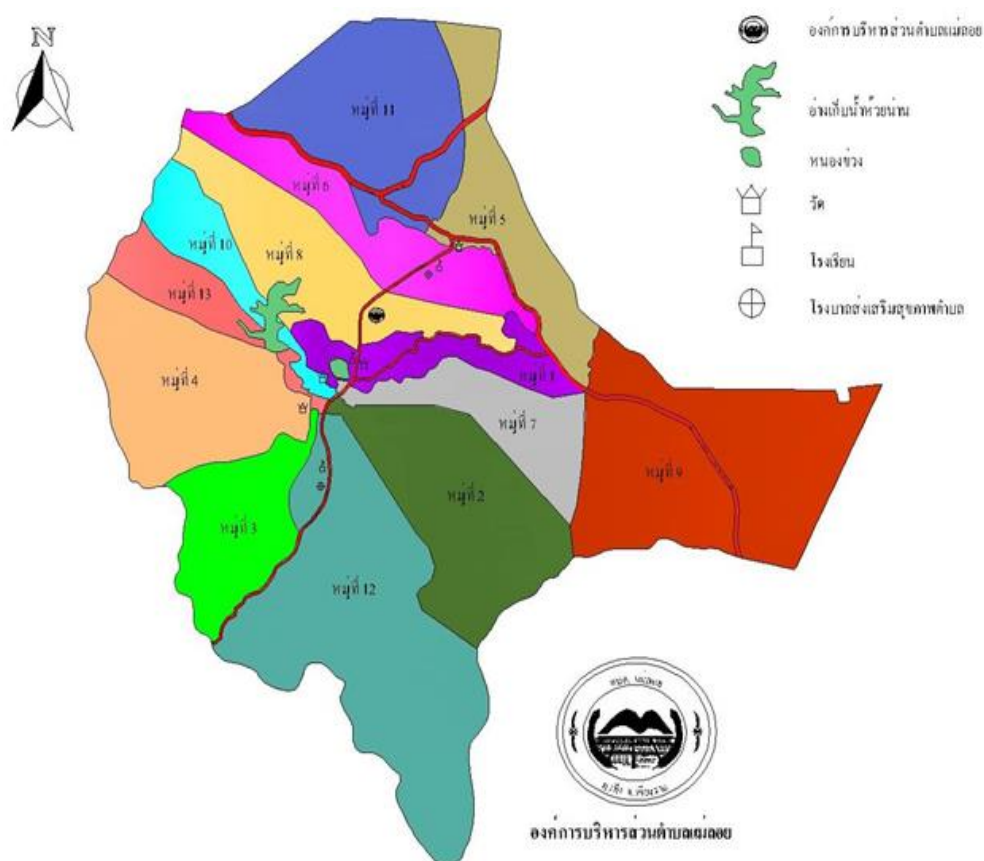
ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลปล้อง อำเภอกันทรวิชัย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลศรีดอนไชย อำเภอกันทรวิชัย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด ตำบลหงส์หิน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดพะเยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลเชียงเคี่ยนอำเภอกันทรวิชัย ตำบลป่าแฉะ อำเภอป่าแดด

สามารถใช้เส้นทางการคมนาคมไปตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1020 (สายกันทรวิชัย – เชียงราย) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1292 และถนน รพช.ชร.2062 เป็นเส้นทางหลักในการติดต่อระหว่างตำบลและอำเภอกันทรวิชัย ตลอดจนอำเภอเมืองเชียงใหม่



ภาพที่ 1 แผนที่ตำบลแม่ลอย อำเภอเวียง จังหวัดเชียงราย

1.1.2 สภาพภูมิศาสตร์

สภาพภูมิประเทศในเขตตำบลแม่ลอยโดยทั่วไป ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้และทิศตะวันตกเป็นภูเขาสูง ส่วนตอนกลางเป็นพื้นที่ราบ โดยมีความลาดเอียงขึ้นไปทางทิศเหนือ พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนืออยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าขุนจี่ ป่าเชียงเคี่ยน และป่าขุนห้วยโป่ง ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทิศใต้และทิศตะวันออกของตำบลอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าแม่ลอยไร่ ป่าสักทองและป่าน้ำพุ บริเวณด้านทิศเหนือของตำบลมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญตัดผ่าน ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 โดยผ่านทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปยังทิศตะวันตก ซึ่งมาจากอำเภอเวียงไปยังเมืองเชียงราย ตอนกลางของตำบลมีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1292 เชื่อมระหว่างทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1020 จากทิศเหนือไปยังทิศตะวันออกเฉียงใต้ และยังมีถนนรพช.ร.2062 เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1292 จากทางทิศเหนือไปทางทิศใต้

1.1.3 สภาพภูมิอากาศทั่วไป

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลแม่ลอย แบ่งเป็น 3 ฤดู ได้แก่

1. ฤดูร้อน ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
2. ฤดูฝน ช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม
3. ฤดูหนาว ช่วงเดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

1.1.4 ประชากร ข้อมูลประชากรประจำปี 2565 แยกตามหมู่ได้ดังต่อไปนี้

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (หลังคา)
	ชาย	หญิง	รวม	
1. บ้านหนองช่วง	238	264	502	200
2. บ้านเกียจคอย	198	205	403	168
3. บ้านเกียจใต้	295	297	592	227
4. บ้านห้วยน่าน	299	297	617	236
5. บ้านแม่ลอยไร่	333	357	690	239
6. บ้านแม่ลอยไร่ใต้	321	306	627	239
7. บ้านเกียจกลาง	160	200	360	149
8. บ้านสันเจริญ	275	284	559	226
9. บ้านจำไคร้	95	118	213	91
10. บ้านเกียจคอยสูงเนิน	162	154	316	143
11. บ้านใหม่สุขสันต์	340	333	673	248
12. บ้านศรีมงคล	349	342	691	263
13. บ้านเกียจคอยเจริญราษฎร์	172	159	331	126
รวมทั้งสิ้น	3,237	3,337	6,574	2,556

ที่มา : ข้อมูลทะเบียน อ.เทิง ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2565

1.1.5 การศึกษา จำนวนสถานศึกษาในพื้นที่ตำบลแม่ลอย

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่ลอย ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 6
- 2) โรงเรียนบ้านแม่ลอยไร่(ระดับอนุบาล/ป.1-6) ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2482 มีเนื้อที่ 48 ไร่ ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 6 รับผิดชอบ หมู่ที่ 5,6,11,9
- 3) โรงเรียนบ้านเกียจ “คุรุราษฎร์วิทยา” (เปิดระดับอนุบาล ป.1-ม.3) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2464 มีเนื้อที่ 33 ไร่ ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 1 รับผิดชอบ หมู่ที่ 1,2,7,8,10,13
- 4) โรงเรียนบ้านเกียจใต้ (เปิดระดับ อนุบาล/ป.1-ป.6) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2513 มีเนื้อที่ 23 ไร่ ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 12 รับผิดชอบหมู่ที่ 3,4,12

1.1.6 สาธารณสุข ประกอบไปด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่ลอย ม.6 หมู่บ้านบริการ คือ หมู่ที่ 5,6,9,11,1,8
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเกียจ หมู่ที่ 12 หมู่บ้านบริการ คือ หมู่ที่ 2,3,4,7,10,12,13

1.1.7 ศาสนา ประกอบไปด้วย

- ผู้นับถือศาสนาพุทธ 6,843 คน คิดเป็นร้อยละ 99.71 โดยมีศาสนสถานได้แก่ วัดจำนวน 5 แห่ง คือ วัดหนองช่วง ม.1 วัดศรีมงคล ม.4 วัดแม่ลอยไร่ ม.6 วัดพลอยโสภณ ม.9 และวัดเกียจคอย ม.10
- ผู้นับถือศาสนาคริสต์ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

1.1.8 ศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่น มีงานศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่น คือ

- งานสงกรานต์ใน ต.แม่ลอย ช่วงเวลาจัดงานในช่วงวันวิสาขบูชาของทุกปี
- งานประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ช่วงเวลาจัดงาน คือวันที่ 15 เมษายน ของทุกปี
- งานประเพณีลอยกระทง ช่วงเวลาจัดงานในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี
- งานประเพณีสลากภัต ช่วงเวลาจัดงาน จะเริ่มจัดในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 10 (ตรงกับเดือน 12 ของทางเหนือ) ไปจนถึงวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 11 ก่อนออกพรรษา

1.1.9 ตลาดในพื้นที่ ได้แก่

- 1.ตลาดสดเอกชน บ้านเกียงดอย หมู่ที่ 2 จำนวน 20 แผง
- 2.ตลาดสดเอกชน บ้านแม่ลอยไร่ หมู่ที่ 5 จำนวน 15 แผง
- 3.ตลาดนัดเอกชน บ้านแม่ลอยไร่ หมู่ที่ 5 จำนวน 20 แผง เพิ่มเติม 10 แผง

1.1.10 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ดังนี้

ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มีพื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นป่าไม้อยู่ตามเทือกเขา ป่าสงวน ป่าแม่พุง-ป่าแม่ลอยไร่-ป่าสักลอ เนื้อที่โดยประมาณ 3,281.25 ไร่ ซึ่งมีลักษณะเป็นป่าโปร่งเชิงเขา ปัจจุบันได้ถูกประชาชนบุกรุกทำลายเพื่อใช้เป็นที่ดินทำกินและปลูกยางพาราเป็นจำนวนมาก

สัตว์ป่า ในเขตป่าสงวน ป่าแม่พุง-ป่าแม่ลอยไร่-ป่าสักลอ อาทิเช่น ไก่ป่า นกยูง ลิง งู กระรอก กระต่ายป่า ฯลฯ

พันธุ์พืช พันธุ์พืชท้องถิ่นของตำบลแม่ลอย คือ ต้นเมี่ยง ประชาชนได้นำมาผลิตเป็นเมี่ยงเพื่อบริโภคและจำหน่าย แต่ปัจจุบันมีจำนวนไม่มากเพราะประชาชนในพื้นที่หันไปปลูกพืชชนิดอื่นที่ได้ราคาสูงกว่า

ลักษณะของดิน,หิน ลักษณะของดินในตำบลแม่ลอยส่วนใหญ่จะมีลักษณะเหมือนพื้นที่ทั่วไป ทั่วทางภาคเหนือ คือ เป็นดินเหนียวปนทรายซึ่งสภาพไม่อุดมสมบูรณ์เท่าที่ควรเนื่องจากปัจจุบันมีการใช้ปุ๋ยเคมี และสารเคมีจำนวนมากในการเกษตรทำให้ดินเสื่อมสภาพลง แต่ก็สามารถเพาะปลูกทางการเกษตรได้ แต่ต้องมีการบำรุงรักษาพอสมควร

แหล่งน้ำ แหล่งน้ำภายในตำบลแม่ลอยที่มีขนาดใหญ่คือ หนองช่วง อ่างเก็บน้ำห้วยน่าน และอ่างเก็บน้ำปางแดง แต่ไม่มีการนำน้ำมาบริหารจัดการใช้เพื่อการเกษตรให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่หรือแทบจะไม่มีเลย เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนในพื้นที่ไม่ได้เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาทำให้มีวัชพืชปกคลุมเป็นจำนวนมาก ส่วนแหล่งน้ำอื่น ๆ ก็จะมีแม่น้ำไหลผ่านในตำบล จำนวน 1 สาย คือแม่น้ำลอย แต่ปัจจุบันมีความตื้นเขิน

1.1.11 โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ

การคมนาคม ประกอบไปด้วย ถนนลาดยาง จำนวน 6 สาย ระยะทาง 30.5 กิโลเมตร แยกดังนี้

1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางหลักเชื่อมโยงผ่านตำบลไปยังอำเภอเทิง และอำเภอเมืองเชียงราย มีระยะทาง 4 กิโลเมตร

2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1292 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางหลักเชื่อมโยงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 จากหมู่ที่ 11 ผ่านหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 9 เชื่อมทางไปตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มีระยะทาง 10 กิโลเมตร

3) ทางหลวงชนบทที่ ชร 4005 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางหลักเชื่อมโยงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1292 จากบริเวณ หมู่ที่ 5 ผ่าน หมู่ที่ 8, 10, 1, 7, 4, 2, 3 และหมู่ที่ 12 เชื่อมทางไปบ้านแม่พุง ตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด มีระยะทาง 8 กิโลเมตร

4) ถนนโยธาธิการ สายบ้านใหม่สุขสันต์ หมู่ที่ 11 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางเชื่อมโยงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 มีระยะทาง 2 กิโลเมตร ปัจจุบันถูกถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนตำบล

5) ทางหลวงชนบท สายบ้านเกียงดอย หมู่ที่ 1 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางเชื่อมโยงไปยังบ้านจำไคร้ หมู่ที่ 9 มีระยะทาง 4 กิโลเมตร ปัจจุบันถูกโอนให้องค์การบริหารส่วนตำบล

6) ทางหลวงชนบท สายบ้านแม่ลอยไร่ หมู่ที่ 5 ผิวจราจรลาดยางเป็นเส้นทางเชื่อมโยงไป หมู่ที่ 7 ตำบลศรีดอนไชย มีระยะทาง 2.5 กิโลเมตร

ไฟฟ้า จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100

ประปา จำนวน 19 แห่ง แยกได้เป็นประปา ขนาดกลาง จำนวน 8 แห่ง และประปาขนาดเล็ก จำนวน 11 แห่ง

โทรศัพท์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยมีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 3 เครือข่าย คือ ดีแทค เอไอเอส และทรู ซึ่งทุกครัวเรือนจะมีโทรศัพท์มือถือใช้อย่างน้อย 1 เครื่องหรือมากกว่านั้น

อินเทอร์เน็ต มีแหล่งบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

1.1.12 ข้อมูลการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มีคำขวัญ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

คำขวัญ : หนองข่วงน้ำใส ป่าไม้เขียวขจี ดินแดนวัฒนธรรม ล้ำเลิศครูบาอภิวังค์ ดำรงเกษตรอินทรีย์ วิถีชีวิตพอเพียง

วิสัยทัศน์ (Vision) : ประชาชนอยู่ดี กินดี สันติสุข การศึกษาดี สามัคคี มีศีลธรรม

พันธกิจ (Mission) :

1. ส่งเสริมสุขภาพของประชาชนและดูแลสวัสดิการสังคมของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์

2. ส่งเสริมการประกอบอาชีพและการสร้างรายได้เสริมแก่ประชาชน

3. บริหาร จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

4. ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางคมนาคม สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

5. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนและส่งเสริมบอบประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น

สำหรับโครงสร้างทางการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย แบ่งโครงสร้างทางการบริหารเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มีจำนวน 13 คน และฝ่ายบริหาร มีจำนวน 4 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 13 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มีกำหนดคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ พิจารณาให้ความเห็นชอบกิจการสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 46 มีดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติภายใน 30 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 58/5)

การประชุมเพื่อแถลงนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้กระทำโดยเปิดเผย โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนที่มาประชุมด้วย

หากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้นายอำเภอแจ้งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนภายในเจ็ดวัน และจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี คำแถลงนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย ให้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 59 มีดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

มาตรา 60 ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ในการสั่งหรือปฏิบัติราชการของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

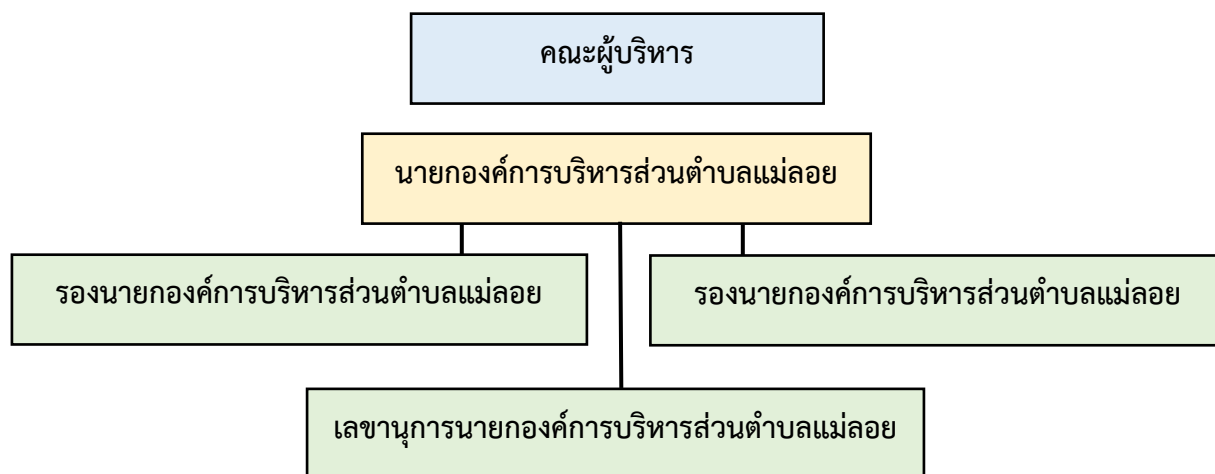
ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รักษาราชการแทน

ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือคำสั่งใด แต่งตั้งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกรรมการหรือให้มีอำนาจหน้าที่อย่างใด ให้ผู้รักษาราชการแทนทำหน้าที่กรรมการหรือมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในระหว่างรักษาราชการแทนด้วย

อำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ถ้ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือคำสั่งนั้น หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ไม่ได้กำหนดในเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ แต่ถ้ามอบให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนให้ทำเป็นคำสั่งและประกาศให้ประชาชนทราบ

การปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคห้า ต้องกระทำ ภายใต้การกำกับดูแลและกรอบนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้

ทั้งนี้โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย แสดงดังภาพที่ 2 ต่อไปนี้

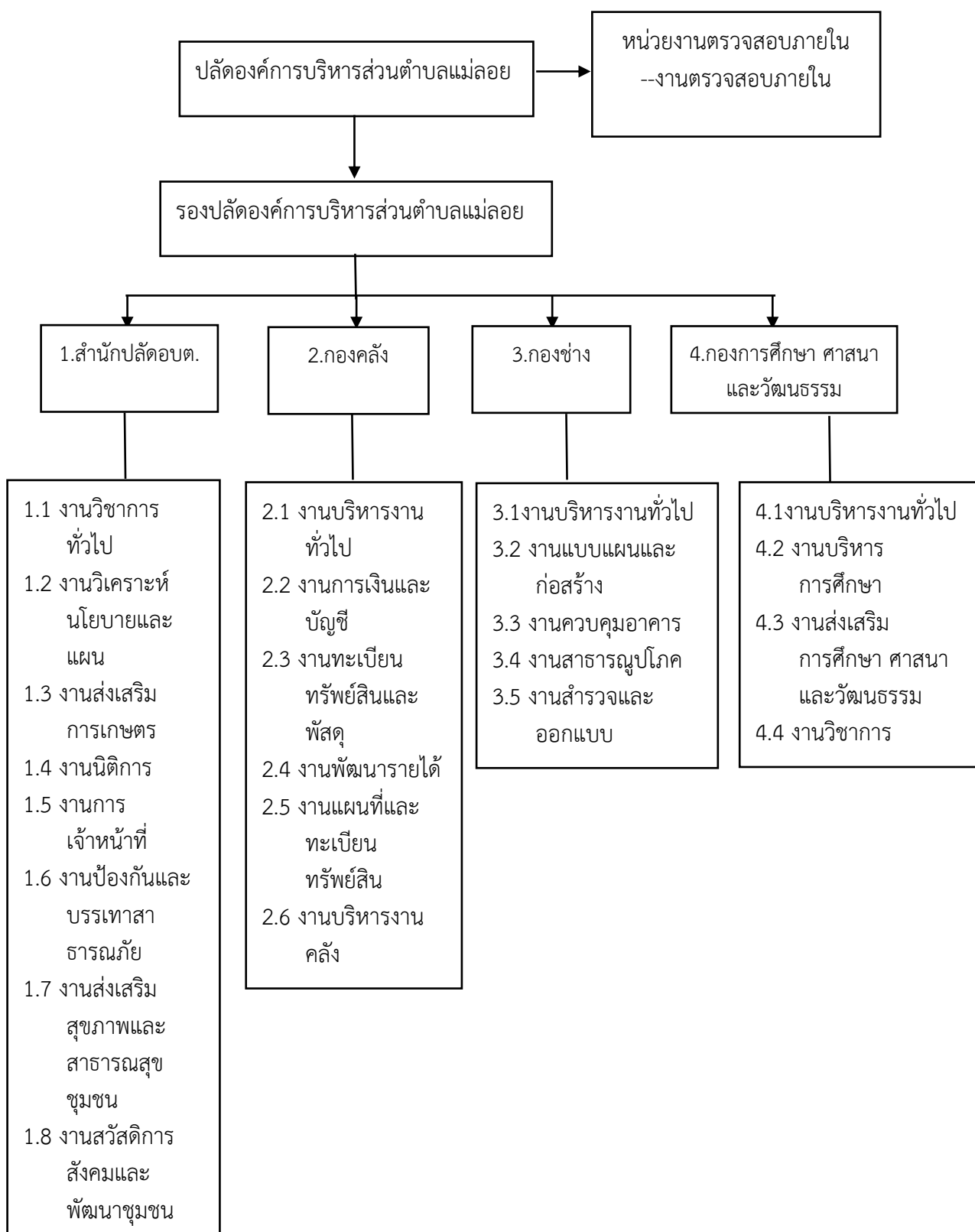


ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

รายชื่อตามโครงสร้างบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ในปัจจุบันได้แก่

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. นายธนาวุฒิ กาไชย | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย |
| 2. นายสมัย อินมาส | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย |
| 3. นายธานี สุทธิศิลป์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย |
| 4. นายนันทภพ คำมูล | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย |

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย แสดงดังภาพที่ 3 ต่อไปนี้



ภาพที่ 3 โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจทำกิจการใดในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างด้วยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ การออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุม อาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุม การก่อสร้างและซ่อมบำรุง และยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันและระงับโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานการศึกษาปฐมวัย การศึกษาศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

6. กองการประปา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา การติดตั้งประปา การควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับกรบประมาณรายได้ รายจ่าย การบัญชี พัสดุ การวางแผน ปรับปรุงในข้อบกพร่องต่างๆ ของการประปา รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุ และการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น หรือ เทศบาลในการเมืองและการปกครองตามระบบประชาธิปไตย นั้น การปกครองท้องถิ่นนับว่าเป็นรากฐานของการปกครองระดับชาติ ดังนั้นประเทศที่เป็นประชาธิปไตยจึงให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นและยอมรับกันว่าการจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการปกครองที่ดีที่สุด ที่สามารถนำไปสู่การปกครองตนเองและการพัฒนาทางการเมืองการปกครอง ส่วนการปกครอง ในระดับชาตินั้นจะไม่สามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าได้เลย ถ้ามิได้มีการปูพื้นฐานให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครอง และเรียนรู้หลักการเบื้องต้นของประชาธิปไตยจากการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government)

Robson (1953) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองในรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรและอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของท้องถิ่นจะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีหน่วยงานที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร

อลัน นอร์ตัน ได้กล่าวว่า “การปกครองท้องถิ่น” มีความหมายของศัพท์ว่า (Local government terminology) มาจากแนวคิดที่ฝังลึกในความเชื่อและปฏิบัติ คำว่า ท้องถิ่น(Local) ที่ใช้กันนี้มาจากพื้นฐานทางภาษา ความเชื่อ และความเคยชินในการปฏิบัติของประเทศอังกฤษตั้งแต่โบราณ คำคำนี้มีความหมายแตกต่างไปจากคำว่า “ชุมชน” (Commune) ในภาษาฝรั่งเศสคำว่า “ชุมชน” ของฝรั่งเศสนี้มีได้หมายถึง การจัดตั้งองค์กรตัวแทนประชาชน (Elected representative bodies) ขึ้นมาปกครองดูแลประชาชน เช่น ที่ปฏิบัติอยู่ในประเทศอังกฤษ แต่ชุมชนหมายถึง “การบริหารจัดการตัวเองของประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนนั้น”

ดำรง ลัทธพิพัฒน์ (2515) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงกระบวนการปกครองตนเองโดยประชาชนในหน่วยชุมชน หรือหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นหน่วยรัฐบาลท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึงรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินงานต่างๆ ในการปกครองเพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

จากคำจำกัดความดังกล่าวพอที่จะสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นกระทำโดยประชาชนในท้องถิ่นซึ่งองค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมให้มีการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐโดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือการจัดทำ “บริการสาธารณะ” สำหรับการจัดทำบริการสาธารณะที่ถือเป็นอำนาจหน้าที่ของระดับชาติ (รัฐ) และระดับท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั้น เป็นการจัดทำภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป โดยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) บริการสาธารณะระดับชาติ (National affairs) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยรัฐ ที่มุ่งเน้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมภายในรัฐ มีลักษณะเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในกระบวนการยุติธรรม เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแทนของรัฐโดยรวมและรวมไปถึงกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ อาทิ กองทัพ กิจการตำรวจ ศาลยุติธรรม กิจกรรมทางการทูต ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

2) บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547)

ด้านรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ในหมวด 14 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

2) มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวล่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

3) มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

4) มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

5) มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

6) มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

สำหรับความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น โดยสรุป โกวิท วัฒนกุล (2555) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. สนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ ในพื้นที่ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำ บริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic accountability)

2. เป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) เอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง ได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของ ตน และการเข้ามามีการบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) สิทธิและเสียงของประชาชนที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในเวทีการเมืองระดับประเทศ แต่สิทธิและเสียงในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ในทางการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ตัวประชาชน

นอกจากนั้น รัฐากร หอมกลิ่น และสมภพ ระวังบุทช์ (2565) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้เพิ่มเติมดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสีย ในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์ซึ่งมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นในการปกครองตนเอง (Self-government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้ฝึกอบรมมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย ประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจเนื่องจากการกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวมและมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชน

ในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ จึงทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมายในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ เช่น

Carnpbell (1976, อ้างใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Driek (1972 อ้างใน ศุภรักษ์ เส็มหมัด 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Hoyer และ Macinnis (อ้างใน วุฒิ สุจริญ, 2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ การประเมินโดยภาพรวมทั้งหมดที่แสดงออกมาในรูปความชอบหรือไม่ชอบมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งต่างๆ ประเด็นบุคคล

ชรีณี เดชจินดา (2554) ได้กล่าว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of evaluative result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่ มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548)

จึงพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ซึ่งประเมินออกมาได้เป็นความรู้สึก เช่น ชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ โดยที่ความรู้สึกพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory)

เป็นทฤษฎีแรงจูงใจในยุคนั้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการด้านต่างๆ กันของมนุษย์จะเรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการด้านสังคมและความต้องการที่จะเข้าใจตนเองซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง ทั้งนี้ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ ได้แก่ (สมาน อัสวภูมิ 2551)

1. ความต้องการพื้นฐาน (Physiological needs) ประกอบด้วยความหิว ความกระหาย ต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมีมิตรไมตรีจากเพื่อน
4. ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น
5. ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตัวเองหรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตนนั่นเอง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับความนิยมมากทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ ฟรอม (Vroom) แม้ว่าจะมีข้อสงสัยและวิพากษ์วิจารณ์กันมาก แต่ขณะเดียวกันผลการวิจัยก็สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้มากเช่นกัน ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานว่าแนวโน้มที่คนจะลงมือทำอะไรสักอย่างขึ้นอยู่กับระดับของความคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำและความสำคัญของผลนั้นๆ ที่มีต่อบุคคลนั้นๆ กล่าวคือ คนจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อของเขาว่าการกระทำของเขาจะได้รับการประเมินในทางที่ดี และผลในทางที่ดีจะนำไปสู่สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เช่น การเลื่อนขั้นหรือโบนัส เป็นต้น สิ่งตอบแทนเหล่านี้ก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในสามลักษณะต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับระดับการปฏิบัติ หมายถึง ความพยายามของบุคคลน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทน หมายถึง บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เขาจะทำน่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนกับเป้าประสงค์ของบุคคล หมายความว่า สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนเป็นไปตามที่เขาคาดหวังมากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่าแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ความพึงพอใจในการบริการ

โดยแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) นั้น Millet (1954, อ้างใน สมหมาย เปียณอม, 2551) ได้กล่าวว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือการพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Fitzgerald & Durant (1980 อ้างใน สมหมาย เปียณอม, 2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง ได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ ดังนั้นการสร้างคามพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน นับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบกับกระบวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสกสรรค์ สนวาและคณะ (2564) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน จากการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวมของทั้ง 4 งาน 2) โครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และ ประชาชนผู้รับบริการ มีการเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น ควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มีหลากหลายช่องทาง ควรมีจุดบริการน้ำดื่มบริการผู้มาติดต่องาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมือเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้ว่า งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

รักษ์ศรี เกียรติบุตร (2562) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA โดยได้ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้งจำนวน 2 ปี จากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ซาง จังหวัดพะเยาที่ใช้บริการจำนวน 8,012 คนผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด และระดับมากในปีที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน พบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด และการประเมินกระบวนการตาม ตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่องและสามารถกำหนดเป้าหมายการทำแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐานสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยที่ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 57 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) ใน 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การคัดเลือกด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกง จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ และส่วนงานที่ทำมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการของงาน ซึ่งแต่ละงานต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	10	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	9	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	91-95
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	8	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	86-90
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	7	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81-85
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	6	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	75-80
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	5	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	71-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	66-70
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61-65
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	56-60
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	51-55
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่ม ตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคมนตรีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย เพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 110 ชุดเพื่อกันแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือ สูญหายและได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตร ดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	33	33.00
หญิง	67	67.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	11	11.00
31 – 40 ปี	10	10.00
41 – 50 ปี	12	12.00
51 – 60 ปี	34	34.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	33	33.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	33	33.00
มัธยมศึกษา	45	45.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	22	22.00
ปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ไม่ได้เรียน	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	11.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	30	30.00
รับจ้างทั่วไป	26	26.00
เกษตรกร/ประมง	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	30	30.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	44	44.00
2 – 3 ครั้ง	56	56.00
4 - 5 ครั้ง	0	0.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3	3.00
งานด้านด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	11	11.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	56	56.00
งานด้านสาธารณสุข	30	30.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ และไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 30 เท่ากัน และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยโดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดจะเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 56

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91-95	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	91-95	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	91-95	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91-95	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดส่วนใหญ่เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91-95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อดังกล่าว เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดส่วนใหญ่เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91-95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91-95	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91-95	9
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	91-95	9
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุดส่วนใหญ่เท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงเตง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91-95	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	91-95	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	91-95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91-95	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	91-95	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91-95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงเตง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดส่วนใหญ่เท่ากับ 9 คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงเตง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทคนิคหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเท่ากันตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

หมายเหตุ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้มีประกาศให้จัดหน่วยบริการรวมทั้งการปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งที่ 74/2565 คำสั่งที่ 405/2565 และคำสั่งที่ 222/2565

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยภูมิ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเจียง จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. อยากให้มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพหรือหารายได้ให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยอาจเป็นการส่งเสริมอาชีพหรืองานที่ผู้สูงอายุพอจะทำได้และทำได้ที่บ้าน
2. ความต้องการในด้านการช่วยเหลือราคาสินค้าทางการเกษตร ราคาข้าวให้ราคาดีขึ้น

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยได้ดำเนินการปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า ถนน น้ำที่ขัง ได้ดีขึ้นและสะดวกขึ้นกว่าเดิม
2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยมีการสอบถาม หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสม่ำเสมอ และมีการประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ใหญ่บ้าน
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บุคคลภายนอกชุมชนทราบข้อมูลเป็นอย่างดีและข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ และไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 30 เท่ากัน และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามได้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดจะเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 56

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกส่วนงาน คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 91-95 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกะปง จังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 91-95 รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) คิด

เป็นร้อยละ 91-95 และการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มากที่สุด คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 91-95 และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย พบว่า ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 91-95 และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 91-95 คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 91-95 รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คิดเป็นร้อยละ 91-95 และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. อยากให้มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพหรือหารายได้ให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยอาจเป็นการส่งเสริมอาชีพหรืองานที่ผู้สูงอายุพอจะทำได้และทำได้ที่บ้าน

2. ความต้องการในด้านการช่วยเหลือราคาสินค้าทางการเกษตร ราคาข้าวให้ราคาดีขึ้น

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยได้ดำเนินการปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า ถนน น้ำที่ขัง ได้ดีขึ้นและสะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยมีการสอบถาม หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสม่ำเสมอ และมีการประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ใหญ่บ้าน

3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บุคคลภายนอกชุมชนทราบข้อมูลเป็นอย่างดีและข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน

อภิปรายผล

ด้านความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จากผลการวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91-95 ระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ส่วนงาน คือ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 91-95 คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ 9 คะแนน ทั้งนี้มีความเป็นไปได้อย่างยิ่งว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย เป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดี ดังวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย คือ ประชาชนอยู่ดี กินดี สันติสุข การศึกษาดี สามัคคี มีศีลธรรม โดยมีพันธกิจคือ ส่งเสริมสุขภาพของประชาชนและดูแลสวัสดิการสังคมของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ และผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ ส่งเสริมการประกอบอาชีพและการสร้างรายได้เสริมแก่ประชาชน บริหาร จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางคมนาคม สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนและส่งเสริมบอบประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น

สอดคล้องกับการศึกษาของเสกสรร สนวาและคณะ (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาถึงข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ซึ่งพบผลการวิจัยว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวมของทั้ง 4 งาน 2) โครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และประชาชนผู้รับบริการ มีการเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น ควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มีหลากหลายช่องทาง ควรมีจุดบริการน้ำดื่มบริการผู้มาติดต่องาน อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณ ไชยนิทย์ (2564) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในด้านขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และแบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริหารจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ “วิจารณ์ สามัคคี และวิจารณ์” คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามาร่วมมือของประชาชนเท่านั้น

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

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้างานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงหรา จังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงหรา จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการได้อย่างลึกซึ้ง

4. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานภายในชุมชนในการให้บริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกงหรา จังหวัดเชียงราย

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวรารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2554). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐากร หอมกลิ่น และสมภพ ระวังทุกข์. (2565). การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พุทธศักราช 2563-2564. วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 20(1): 262-274.
- ดำรง ลัทธิพิพัฒน์. (2515). ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: สหกรณ์การขายและการซื้อแห่งประเทศไทย.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่8-15. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- รักษศรี เกียรติบุตร. (2562). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพPMQA. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง. 8(2): 114-128.
- วาณี ทองเสวต. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี พี ไฮเบอร์พริ้นท์.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับ บริการจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมาน อัครภูมิ. (2551). **การบริการทางการศึกษามัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ)**.

อุบลราชธานี: อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.

เสกสรรค์ สนวา, ประจิตร ประเสริฐสังข์, พงศสวัสดิ์ ราชจันทร์,สุพัฒนา ศรีบุตตรี, วรฉัตร วรวิรรณ, จิราพร บาริศรี, ฉัตรณรงคศักดิ์ สุธรรมดี ,และวันชัย สุขตาม. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมะเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 5(1): 45-52.

Kolter, Phillip.(2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Norton A. (1994). **International Handbook of Local and Regional Government : A Comparative Analysis of Advanced Democracies**. Birmingham: Edward Elgar.

Robson, William A. (1953). “Local Governmen” in **Encyclopedia of Social Science**. New York: The Macmillan.

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของ
รัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของ
ท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้
มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. อาชีพ

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

**5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง
(โดยประมาณ)**

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

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ งานด้านสาธารณสุข

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ภาคผนวก ข

คำสั่งการปฏิบัติงานนอกเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565

1. คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยที่ 74/2565 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกผู้แยกกักตัวที่บ้าน (Home Isolation)
2. คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยที่ 405/2565 เรื่อง แต่งตั้งผู้อยู่เวรและผู้ตรวจ
เวรรักษาการณ์วันหยุดราชการประจำปีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
3. คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอยที่ 222/2565 เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบ
การแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ประจำปีเดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2565



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ที่...๑๗๕/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกผู้แยกกักตัวที่บ้าน (Home Isolation)

เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ในพื้นที่ตำบลแม่ลอยยังคงพบผู้ติดเชื้อ มีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการที่สำคัญในการควบคุมโรค โดยมีการค้นหาผู้ติดเชื้อ ดูแลรักษา แยกกัก การกักตัวดูแลรักษาที่บ้าน (Home Isolation) การเพื่อเตรียมรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ในพื้นที่ ก่อนนำส่งโรงพยาบาลหรือโรงพยาบาลสนาม โดยร่วมบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนในการแก้ปัญหา ประกอบกับหนังสือจากจังหวัดเชียงราย วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการดำเนินการและการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินการและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid ๑๙)

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกผู้แยกกักตัวที่บ้าน (Home Isolation) เพื่อรองรับผู้ป่วยที่ได้รับการกักตัวหรือดูแลที่โรงพยาบาลหรือสถานที่รัฐจัดให้น้อยกว่า ๑๐ วัน รับการส่งต่อเพื่อกักตัวต่อที่บ้าน เพื่อเฝ้าระวังการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด- ๑๙) จนหายป่วย ปลอดภัยสามารถกลับบ้านได้

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกผู้ป่วยกักตัวที่บ้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|--|
| ๑. นายพดล บังเงิน | ตำแหน่ง ปลัด อบต. |
| ๒. นางสาวอนุสรณ์ วิชัยเนตร | ตำแหน่ง รองปลัด อบต. |
| ๓. นายวิลิน หินใหญ่ | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง |
| ๔. นางอัญชลี หมื่นคำ | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป |
| ๕. นางสาวอุไรภรณ์ ท้าวอ่อง | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล |
| ๖. นางรุ่งทิพย์ สงบ | ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน |
| ๗. นางสาวพรพรหม เขียวปัญญา | ตำแหน่ง นิติกร |
| ๘. นายทวีศักดิ์ เสาร์คำ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานป้องกัน |
| ๙. นายจุฬา มาหาญ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน |
| ๑๐. นางสาวสุพัตรา กาไชย | ตำแหน่ง คณงาน |
| ๑๑. นายมีชัย พรหมพาน | ตำแหน่ง พนักงานขับรถเครื่องจักรกลขนาดเบา |
| ๑๒. นายวิดิพงษ์ เอกลักษณ์บัณฑิต | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการงานกู้ชีพกู้ภัย |
| ๑๓. นายวิดิพงษ์ มูลชัย | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการงานกู้ชีพกู้ภัย |
| ๑๔. นายชัยณรงค์ ปันสม | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการงานกู้ชีพกู้ภัย |

/มีหน้าที่..

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดเตรียมพาหนะรับ-ส่ง ผู้มีความเสี่ยงสูงหรือผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) ให้เป็นไปตามมาตรฐานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานรายชื่อและเอกสารผู้ป่วยที่ต้องกักตัวที่บ้าน (Home Isolation) จากโรงพยาบาลเหิงหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มาแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อจัดจ้างทำอาหารจำนวน ๓ มื้อ/วัน และมอบวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ต่อไป
๓. ประสานงานกับผู้ป่วยในการกักตัวที่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือ
๔. หากพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลแม่ลอยทราบทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

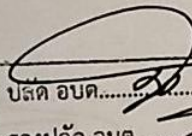
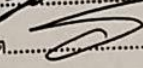
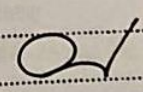
สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)



(นายธนวุฒิ กาไชย)

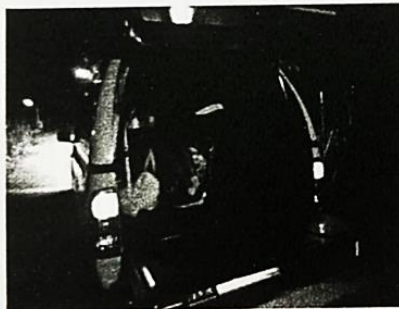
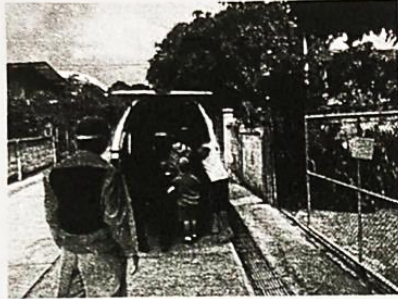
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ปลัด อบต.....	
รองปลัด อบต.....	
หน.ส่วน.....	
ตรวจ.....	
ผู้ร่าง/พิมพ์.....	

รูปประกอบการรับ - ส่ง กลุ่มเสี่ยงโควิด ๑๙ และ ผู้ป่วยโควิด ๑๙ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕



รูปประกอบการรับ - ส่ง กลุ่มเสี่ยงโควิด ๑๙ และ ผู้ป่วยโควิด ๑๙ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ที่ ๔๐๕/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งผู้อยู่เเวและผู้ตรวจเเวรักษาการณ์วันหยุดราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๕ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ ข้อ ๓๓ กำหนดมาตรการเพื่อพิทักษ์รักษาให้ความปลอดภัยแก่ที่สงวน อาคาร และให้รักษาความปลอดภัยสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลข่าวสารในอาคารและสถานที่ดังกล่าวให้พ้นจากการโจรกรรม การจารกรรม การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย หรือเหตุอื่นใดอันอาจทำให้เสียความสามารถในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานของรัฐได้รวมถึงให้คำนึงถึงภัยอันตรายที่เกิดจากปรากฏการณ์ธรรมชาติและอุบัติเหตุ และที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ทั้งที่เปิดเผยและไม่เปิดเผย และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๒ เห็นชอบหลักเกณฑ์การอยู่เเวรักษาการณ์ที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจจัดให้มีเเวรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการหรือหน่วยงานนอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เพื่อดูแลป้องกันความเสียหายอันจะบังเกิดแก่สถานที่ราชการหรือหน่วยงานจากกรณีต่าง ๆ จึงขอแต่งตั้งรายชื่อบุคลากรและผู้ตรวจเเวรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	ผู้อยู่เเว		ผู้ตรวจเเว
๙, ๑๗, ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางสาวพรพรต เขียวปัญญา นิติกรชำนาญการ	๐๘๙-๙๕๓๔๐๐๑	นางสาวจงติ อินต๊ะนนท์ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ๐๙๐-๔๗๔๑๕๘๗
	นางสาวอุไรภัทร์ ท้าวอ่อง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	๐๘๑-๗๘๓๖๐๖๒	
	นายทวีศักดิ์ เสาร์ธรรม จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐๙๔-๘๘๐๕๓๘๐	
	นางจันทร์ฉาย คำมูล ผู้ดูแลเด็ก	๐๘๖-๑๘๒๔๒๖๔	
	นายองอาจ สิงสัน คนงาน	๐๙๓-๒๑๓๓๑๒๐	
๑๐, ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางรุ่งทิพย์ สงบ นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	๐๘๙-๒๖๖๖๙๑๒	นางสาวอนุสร วิทยเนตร รองปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล ๐๙๓-๑๙๘๗๕๙๕
	นางแจ่มจันทร์ ดีปกรณ์ ครู คศ.๒	๐๘๐-๖๗๐๔๐๓๔	
	นางสาวสุพัตรา กาไชย คนงาน	๐๘๗-๓๕๕๕๔๙๑	
	นายไกรวัล วุฒินุช งานสำรวจออกแบบฯ	๐๘๓-๗๖๐๓๒๓๑	
	นายวรวิทย์ เกวียนเพียร คนงาน	๐๙๐-๒๕๕๖๘๘๒	

/วัน เดือน ...

วัน เดือน ปี	ผู้อยู่เวรฯ	ผู้ตรวจเวรฯ
๑๓ , ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางสาวนันพร บุรีวัน นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	นายวิลิน หินใหญ่ ผู้อำนวยการกองคลัง ๐๘๓-๕๗๕๖๓๙
	นางสาวโชติกา มุกดา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	
	นายธนวัฒน์ ผิดธิ เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน	
	นางน้อย ใจวรรณ ผู้ดูแลเด็ก	
	นายกิตติศักดิ์ บุญสุข ช่วยงานจัดเก็บรายได้	
๑๔ , ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางสาวธัญญรัตน์ คำภีระ นักวิชาการเกษตรชำนาญการ	นายเมธี แสงศรี ผู้อำนวยการกองช่าง ๐๘๑-๐๒๓๖๕๓๒
	นางวรรณเพ็ญ ปุ้ยชัย ครู คศ.๑	
	นางสาวกุลรัศมี วรรณชัย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	
	นายจุฬา มหาบุญ ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	
	นายถาวร พุดหวาน คนงาน	
	นายอดิศักดิ์ อ่อนหวาน งานสำรวจออกแบบฯ	
๒, ๑๕, ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางสาวทัศนีย์ บุญทา นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	นายพนพล บังเงิน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๙-๙๙๗๘๕๕๒
	นางจุฑารัตน์ มูลชัย ครู คศ.๒	
	นางอานวย แปะหมื่น ผู้ดูแลเด็ก	
	นางสาวปรียาภรณ์ ปันสาร ผช.เจ้าหน้าที่ธุรการ	
	นายก่อฟ้า คำกำยาน คนงาน	
	นายปริพัฒน์ ใจโลกา นักการภารโรง (ศพด.)	

/วัน เดือน ...

วัน เดือน ปี	ผู้อยู่เวรฯ		ผู้ตรวจเวรฯ
๓, ๑๖, ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕	นางอัญชลี หมื่นคำ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๐๘๒-๑๔๕๕๕๕๕	นางสาวอนุสรฯ วิชัยเนตร รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๙๓-๑๔๘๗๕๗๕
	นางนพมาศ ชินายศ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	๐๘๗-๙๓๑๔๕๗๐	
	นายพงษ์เทพ จินะโกฏี นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน	๐๖๔-๔๑๕๕๒๐๙	
	นางสาวอรุณรุ่ง วันกำแก้ว งานบันทึกข้อมูลกองคลัง	๐๘๓-๐๔๗๓๒๙๑	
	นายปานเทพ หน่อสุวรรณ ขับรถยนต์ส่วนบุคคล	๐๙๗-๙๓๕๒๕๙๓	
	นางกรรณิกา ขาเขียว คนงานทำความสะอาด	๐๘๐๐๑๖๕๕๙๑	

ให้เจ้าหน้าที่ดังนี้

๑. ผู้อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ

- ๑.๑ อยู่เวรรักษาการณ์ในวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
- ๑.๒ สอดส่องตรวจตราดูแล ระมัดระวัง ป้องกันการก่อวินาศกรรมและการโจรกรรม การลอบวางเพลิงอาคารสถานที่ เอกสารและทรัพย์สินของทางราชการในบริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
- ๑.๓ ตรวจตราดูแลมิให้บุคคลที่มีได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องแก่ทางราชการเข้ามากระทำการใด ๆ ในบริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
- ๑.๔ หากมีเหตุการณ์ผิดปกติอันอาจเป็นภัยแก่ทรัพย์สิน หรืออาคารสถานที่ราชการ ให้รีบจัดการระงับเหตุและรีบรายงานให้ผู้ตรวจเวร และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยด่วน
- ๑.๕ ปฏิบัติราชการด่วน หรือพิเศษ ในระหว่างอยู่เวรยาม ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- ๑.๖ ให้บันทึกเวลามาปฏิบัติหน้าที่เวรยาม และเวลากลับ และบันทึกเหตุการณ์ระหว่างเวลาการอยู่เวรยามว่าสถานการณ์เป็นปกติหรือไม่

๒. ผู้ตรวจเวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ

- ๒.๑ ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตรวจตรา เพื่อให้การอยู่เวรยามเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเคร่งครัดบันทึกเหตุการณ์พร้อมลงลายมือชื่อและเวลาตรวจไว้เป็นหลักฐานและให้บันทึกว่าเวรยามอยู่ประจำหน้าที่ครบหรือไม่
- ๒.๒ หากมีเหตุการณ์ผิดปกติอันอาจเป็นภัยแก่ทรัพย์สิน หรืออาคารสถานที่ราชการ ให้รีบจัดการระงับเหตุและรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยด่วน
- ๒.๓ ปฏิบัติราชการด่วนหรือพิเศษ ในระหว่างตรวจเวรยามตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

โดยให้ผู้อยู่เวรและผู้ตรวจเวรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตามวัน เวลา ที่ได้รับแต่งตั้ง และให้นายกองการการบริหารส่วนตำบลแม่ลอย เป็นผู้มีอำนาจตรวจสอบเวรได้ทุกวัน เวลา และสามารถเรียกผู้อยู่เวรมาให้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีพบว่าไม่มาปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่ง หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นความผิด ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายธนาวุฒิ กาไชย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ปลัด อบต.....

รองปลัด อบต.....

หน.ส่วน.....

ตรวจ.....

ผู้ร่าง/พิมพ์.....



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ออย

ที่ ๒๒๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ออย
ประจำเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๕

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนตามหลักการพัฒนายั่งยืนทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๖๗ (๔) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ (๑๙) ให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เรื่อง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล และพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๓๓ วรรค ๒ บัญญัติไว้ว่า “เพื่อส่งเสริมการมีบทบาทตามความพร้อม ความเหมาะสม และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่น ให้กรรมการแพทย์ฉุกเฉิน (กพฉ.) สนับสนุนและประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่โดยอาจได้รับการอุดหนุนจากกองทุน”

ดังนั้น ในการดำเนินการให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ออยจะต้องดำเนินการการจัดบริการสาธารณสุข ให้กับประชาชนตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด อันจะทำให้ผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ตำบลแม่ออยและพื้นที่ใกล้เคียงได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินอย่างทั่วถึง เท่าเทียม มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน โดยได้รับการช่วยเหลือและการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ทันทั่วถึง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ออย จึงมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติกระบบการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ออย ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ ดังนี้

ชื่อ-สกุล ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการแพทย์ ฉุกเฉิน	อยู่ปฏิบัติหน้าที่ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕	ผู้ตรวจเวอร์
นายฐิติพงศ์ มูลชัย เบอร์โทร ๐๙-๗๓๖๘-๖๖๙๒	ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ น - ๐๗.๐๐ น. ของทุกวัน	นายทวีศักดิ์ เสาร์ธรรม เจ้าพนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย นายทวีศักดิ์ เสาร์ธรรม เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายชัยณรงค์ ปันสม เบอร์โทร ๐๖๕-๘๕๓-๐๓๕๙	ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๐๗.๐๐ น. ของทุกวัน	
นายวิดิพงษ์ เอกลักษณ์บัณฑิต เบอร์โทร ๐๘๐-๖๗๑-๔๓๐๑	ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ น. - ๐๙.๐๐ น. ของทุกวัน	

ชื่อ-สกุล ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบ การแพทย์ฉุกเฉิน	อยู่ปฏิบัติหน้าที่ระบบการ แพทย์ฉุกเฉินตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐น. - ๐๗.๐๐น. ของวันถัดไป เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕	ผู้ตรวจเวอร์
นายมีชัย พรหมพาน เบอร์โทร ๐๙๓-๑๖๑-๓๒๑๗	ทุกวัน พุธ-สัปดาห์ - ศุกร์	นายทวีศักดิ์ เสาร์ธรรม เจ้าพนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

หน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

๑. การรับแจ้งเหตุ

- ๑.๑ รับแจ้งขอความช่วยเหลือจากหมู่บ้าน
- ๑.๒ รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อขออนุญาตออกตรวจ/ระงับเหตุ
- ๑.๓ แจ้งศูนย์รับแจ้งเหตุเพื่อรับคำสั่งออกปฏิบัติการ
- ๑.๔ ประสานระหว่างหมู่บ้าน รถปฏิบัติการฉุกเฉิน อบต.แม่ลอย กับศูนย์แจ้งเหตุ

๒. การเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ

- ๒.๑ เตรียมความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ และความรู้ในการปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายขั้นพื้นฐาน
- ๒.๒ จัดเตรียม ตรวจสอบ และบำรุงรักษารถปฏิบัติการฉุกเฉิน อุปกรณ์กู้ชีพขั้นพื้นฐาน และวิทยุสื่อสาร ให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ๒.๓ เตรียมทีมปฏิบัติการ

๓. การเตรียมความพร้อมก่อนถึงจุดเกิดเหตุ

- ๓.๑ ใช้วิทยุสื่อสารประสานงานกับแม่ข่าย
- ๓.๒ เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมระหว่างเดินทาง

๔. การประเมินสถานการณ์ ณ จุดเกิดเหตุ

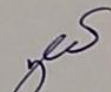
- ๔.๑ ประเมินสถานการณ์แวดล้อม
- ๔.๒ จอตรรถปฏิบัติการฉุกเฉิน ในที่เข้าออกสะดวกและปลอดภัย
- ๔.๓ ควบคุมสถานการณ์ร่วมกับหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การประเมินสภาพผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยฉุกเฉิน

- ๕.๑ จำแนกผู้ป่วยฉุกเฉินออกจากผู้ป่วยปกติ
- ๕.๒ ประเมินความรู้สึกตัว ทางเดินหายใจ การหายใจ การไหลเวียนโลหิต

๖. การปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ

- ๖.๑ การจัดทำเปิดทางเดินหายใจ
- ๖.๒ การดูดเสมหะด้วยลูกสูบยางแดง
- ๖.๓ การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน


 นายทวีศักดิ์ เสาร์ธรรม
 เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๖.๔ การห้ามเลือด
- ๖.๕ การทำแผล
- ๖.๖ การยึดตรึงกระดูกและส่วนที่บาดเจ็บ
- ๖.๗ การเคลื่อนย้ายโดยใช้อุปกรณ์ Long Spinal board
- ๖.๘ การจัดทำผู้ป่วยให้เหมาะสมกับอาการของโรค
- ๖.๙ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉิน
- ๖.๑๐ การช่วยเหลือหึงคลอดบุตรและทารกแรกคลอด
- ๖.๑๑ การขับรถและใช้สัญญาณไปฉุกเฉิน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

ลงชื่อ



(นายธนาวุฒิ กาไชย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

นายทวีศักดิ์ เถียรธรรม
เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภาคผนวก ค

ภาพถ่ายการเก็บข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ 2565

