



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2564

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : ธนินุช เรืองการ

ผู้อำนวยการ

แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ทุกด้าน เท่ากัน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนน

เกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอเมือง	
จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กร	
ปกครองส่วนท้องถิ่น	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
รูปแบบการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	59
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น	61
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ภาคผนวก ข คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข	
ภาคผนวก ค หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	36
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	38
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	39
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	40
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	41
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	42
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	43
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	45
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	48
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	51

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยึดพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่ง ที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐาน

ความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549 : 1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า หัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ งานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

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

1.2 สำนวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในจังหวัดใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 20 กรกฎาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2564

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้อย่างเพียงพอให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

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

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ตั้งอยู่ท้องที่ บ้านเมืองงา หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,865 ไร่ แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลเจริญเมือง อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลดอยงาม อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลเมืองพานและตำบลสันกลาง อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแม่ฮ้อและตำบลสันมะเค็ด อ.พาน จ.เชียงราย

เนื้อที่ ตำบลสันติสุขมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,865 ไร่

2) สภาพภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลสันติสุขส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีแม่น้ำควาไหลผ่านเกิดเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญเหมาะแก่การปลูกพืชทำการเกษตร และเลี้ยงสัตว์ได้นอกจากนั้นยังได้รับน้ำจากคลองชลประทานแม่ลาวเพื่อทำการเกษตร การเกษตรจะพบปัญหาเกี่ยวกับสภาพของดินที่ใช้ในการเพาะปลูก โดยเฉพาะในฤดูแล้งมีน้ำไม่เพียงพอต่อการปลูกพืชและทำ

นานอกฤดูกาล เพราะดินมีสภาพเป็นดินร่วนปนทรายหรือดินเหนียว มีสีเทา/น้ำตาลปนเทา ดินมีสภาพเป็นกรดปานกลาง เมื่อดินแห้งจะแข็งและแน่น จะพบในพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลสันติสุขมีลักษณะภูมิอากาศร้อนชื้น

4) ลักษณะของดิน

ดินมีเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินเหนียวปนทราย และดินร่วนปน – ทราย หรือดินร่วน

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ (แม่น้ำคาเว) 1 สาย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้งานได้

- บ่อบาดาล จำนวน 14 บ่อ

- ฝาย จำนวน 8 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น จำนวน 232 บ่อ

- สระน้ำประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 สระ

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

6) ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลสันติสุขไม่มีพื้นที่ทางป่าไม้ในความรับผิดชอบ

1.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง มีจำนวน 9 หมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	ชื่อ - สกุล	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
1	ดอยชัยมงคล	นายสำราญ เวียงนิล	ผู้ใหญ่บ้าน	
2	ป่าหมื่น	นางพิชญากานต์ ตาดทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	
3	ไร่อ้อย	นางพรพิรุณ เต็นเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน	
4	สันกอกเหียง	นายหวล ชัยบุญเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน	
5	สันกอตาล	นายอภิชาติ จินะธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน	
6	เหมืองง่า	นายบุญศรี กันทาทอง	กำนัน	
7	ท่าต้นเกี๋ยง	นายชัยวัฒน์ รัตนพฤษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	
8	โชคชัย	นายผัด บุญจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน	
9	ปาก่อ	นายสองเมือง จันติ	ผู้ใหญ่บ้าน	

2) การเลือกตั้ง

จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 18 อำเภอ 124 ตำบล 1,751 หมู่บ้าน 62 ชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 144 แห่ง การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันมีจำนวน 9 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้ง จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การ

บริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 9 หมู่บ้านรวมเป็น 18 คน

1.1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลสันติสุขมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 5,352 คน แยกเป็นชาย 2,588 คน แยกเป็นหญิง 2,764 คน มีจำนวนครัวเรือน 1,418 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 277.36 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทย นับถือศาสนาพุทธ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร	ชาย	หญิง
1	บ้านดอยชัยมงคล	329	724	377	387
2	บ้านป่าหมื่น	164	414	196	218
3	บ้านไร่อ้อย	255	682	345	337
4	บ้านสันกอกเหียง	299	681	320	361
5	บ้านสันกอตาล	226	529	257	272
6	บ้านเหมืองง่า	323	611	279	332
7	บ้านท่าตันเกียง	285	724	339	385
8	บ้านโชคชัย	161	378	179	199
9	บ้านปาก่อ	164	432	211	221
รวม		2,206	5,185	2,463	2,723

*** ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

- อายุต่ำกว่า 1 ปี – 17 ปี ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 655 คน
- อายุ 18 – 60 ปี ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 3,120 คน
- อายุ 60 ปี ขึ้นไป ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 1,200 คน

1.1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง
ได้แก่ โรงเรียนบ้านเหมืองง่า โรงเรียนบ้านสันติวัน โรงเรียน อบต.สันติสุข
- โรงเรียนเอกชน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.สันติสุข 1 แห่ง
ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ตั้งอยู่ บ้านเหมืองง่า หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข

2) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้าน 1 แห่ง
- ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันติสุข
- สถานพยาบาลเอกชน 2 แห่ง

3) อาชญากรรม

- สถานีตำรวจ (ประเภทป้อมยามตำรวจ) 1 แห่ง
- ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันติสุข 1 แห่ง

4) ยาเสพติด

- ศูนย์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตำบลสันติสุข 1 แห่ง
- (ณ อบต.สันติสุข)

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขได้การสนับสนุนงบประมาณก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้ในเขตตำบลสันติสุขจำนวน 1 หลัง โดยใช้งบประมาณ 200,00 บาท จากมูลนิธิมิตรชนภักย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขได้ให้ความช่วยเหลือด้านการสังคมสงเคราะห์ในการก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้รวมทั้งหมดจำนวน 1 หลัง

1.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

- ถนนลาดยาง 3 สาย
- ถนนคอนกรีต 124 สาย
- ถนนลูกรัง 61 สาย

2) การไฟฟ้า

- มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน

3) การประปา

- ประปาหมู่บ้าน 9 แห่ง

4) ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มีสำนักงานในพื้นที่

1.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
1) ทำนา	ในเขตชลประทาน				
	- นา	574 ครัวเรือน 5,314 ไร่ 1 งาน	565 กก./ไร่	2,888 บาท/ไร่	5,752 บาท/ไร่
	นอกเขตชลประทาน				
	- นา	47 ครัวเรือน 468 ไร่	402 กก./ไร่	2,154 บาท/ไร่	3,292 บาท/ไร่
2) ทำสวน	ลำไย	35 ครัวเรือน 545 ไร่	407 กก./ไร่	3,511 บาท/ไร่	6,494 บาท/ไร่
	ยางพารา	3 ครัวเรือน 72 ไร่	620 กก./ไร่	2,750 บาท/ไร่	8,605 บาท/ไร่
	แก้วมังกร	7 ครัวเรือน 35 ไร่ 5 งาน	780 กก./ไร่	11,750 บาท/ไร่	15,000 บาท/ไร่
3) ทำไร่	ไร่ข้าวโพด	14 ครัวเรือน 96 ไร่	254 กก./ไร่	1,013 บาท/ไร่	2,300 บาท/ไร่
	ไร่มันสำปะหลัง	5 ครัวเรือน 91 ไร่	1,973 กก./ไร่	5,333 บาท/ไร่	6,466 บาท/ไร่
4) อื่นๆ	เลี้ยงปลาในบ่อ	9 ครัวเรือน 35 ไร่	2,160 กก./ไร่	80,660 บาท/ไร่	124,200 บาท/ไร่

2) การประมง

ตำบลสันติสุขพื้นที่การประมงส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงปลา แบบโร่นาสวนผสม

3) การปศุสัตว์

ตำบลสันติสุขพื้นที่เลี้ยงไก่พื้นเมือง สุกร โคและกระบือ

4) การบริการ

มีบริการร้านเสริมสวย ร้านนวดขนาดเล็ก

5) การท่องเที่ยว

มีเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงที่สำคัญ เช่น แวะชมชมเครื่องจักสานได้ที่ หมู่ 4 บ้านสันกองเหียง และศูนย์เรียนรู้การเกษตรบ้านสันกอตาล หมู่ที่ 5

6) อุตสาหกรรม

ตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

7) การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงปลา เป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีประชาชนบางส่วนที่ทำงานรับราชการ บริษัท ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และมีกลุ่มต่างๆ เช่น หมู่ที่ 4 กลุ่มจักสาน กรรนก หมู่ที่ 5 กลุ่มจักสานตะกร้าทางมะพร้าว หมู่ที่ 9 กลุ่มจักสาน

8) แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลุกข้าว และทำสวนที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัว รับราชการและรับจ้าง

1.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมีวัด และสำนักสงฆ์ในเขตดังนี้

วัด 9 แห่ง

ที่	ชื่อ	ที่อยู่
1	วัดไชยมงคล	หมู่ที่ 1 บ้านดอยชัยมงคล
2	วัดศรีสุวรรณ	หมู่ที่ 3 บ้านไร่อ้อย
3	วัดสันกอกเหียง	หมู่ที่ 4 บ้านสันกอกเหียง
4	วัดสันกอตาล	หมู่ที่ 5 บ้านสันกอตาล
5	วัดเหมืองง่า	หมู่ที่ 6 บ้านเหมืองง่า
6	วัดสว่างจันทร์	หมู่ที่ 7 บ้านท่าตันเกียง

สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

ที่	ชื่อ	ที่อยู่
1	สำนักสงฆ์บ้านป่าหมื่น	หมู่ที่ 2 บ้านป่าหมื่น
2	สำนักสงฆ์บ้านโชคชัย	หมู่ที่ 2 บ้านโชคชัย

2) ประเพณีงานและประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขมีการจัดกิจกรรมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น สลากภัตร ลอยกระทง สงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ฯลฯ

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขมีภูมิปัญญาท้องถิ่นหลากหลาย เช่น หมอเมือง พิธีกรรมความเชื่อพื้นเมือง และใช้ภาษาเมืองเป็นภาษาหลัก

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในเขตตำบลสันติสุขมีการผลิตและจำหน่ายข้าวกล้อง ข้าวปลอดสารพิษ ไม้กวาด เครื่องจักสาน ฯลฯ

1.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

- | | | |
|----------|---|-----|
| - แม่น้ำ | 2 | สาย |
| - คลอง | 1 | สาย |

2) ป่าไม้

- ไม่มีป่าไม้

3) ภูเขา

- ไม่มีภูเขา

4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- | | | |
|--------------|---|------|
| - ฝาย | 3 | แห่ง |
| - สระเก็บน้ำ | 4 | แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | 2 | แห่ง |

1.1.9 อื่น ๆ

1) กลุ่มในพื้นที่

- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 166 คน

1.1.10 การเดินทาง

มีทางหลวงหมายเลข 1126 ตัดผ่านใจกลางตำบล ความยาวประมาณ 7 กม. เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์เชื่อมไปยังอำเภอป่าแดด

1.1.11 คำขวัญตำบลสันติสุข และวิสัยทัศน์ตำบลสันติสุข

คำขวัญตำบลสันติสุข

ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว ชาวประชาอันมั่งคั่ง เศรษฐกิจพอเพียง ลือเลื่อง
ประเพณีวัฒนธรรม น้อมนำพระราชดำริ

วิสัยทัศน์ตำบลสันติสุข

เกษตรก้าวหน้าการค้าสดใส คนมีการศึกษาและวินัย ใฝ่ใจวัฒนธรรมท้องถิ่น
ทุกชีวิตกินดีอยู่ดี

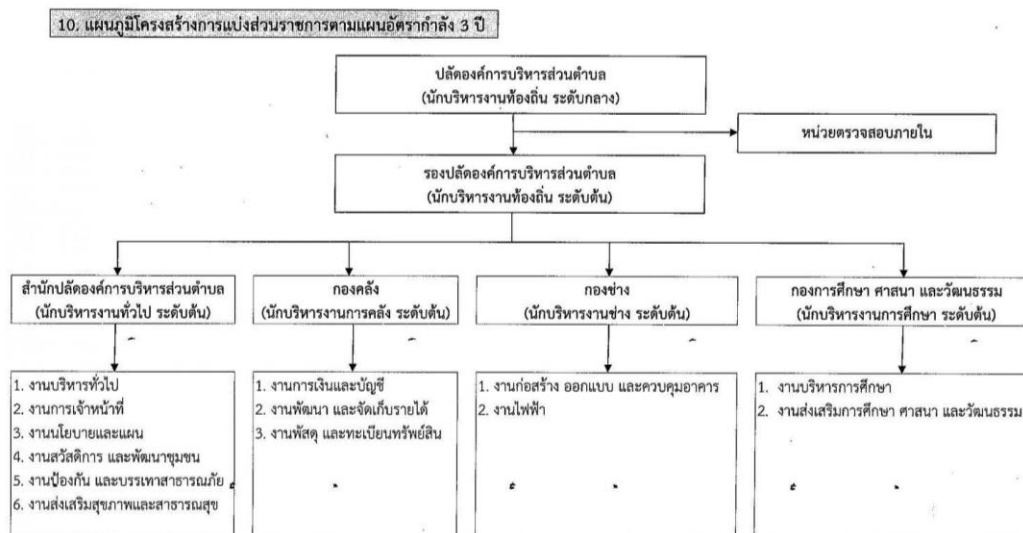
1.1.12 วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

โครงสร้างพื้นฐานก้าวหน้าไกล ใส่ใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ทุกชีวิตอยู่ดีกินดี มีสุขตาม
แบบเศรษฐกิจพอเพียง

1.1.13 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข



แผนผังตัวกำกับ 3 ปี (ปีงบประมาณ 2561 - 2563)



1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประยัต หงษ์ทองคำ (2541 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

โกวิทย์ พวงงาม (2548 : 29) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐาน โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน และเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

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

1.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่ต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่ว

ประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. ฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะเป็นประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและที่สำคัญที่สุด รวมถึงได้รับอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอย่างมาก

1.2.4 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาถบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ และกิจกรรมต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมงานด้านต่างๆ 4 ประการ ได้แก่ งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม และงานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น

1.2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาท หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นบทบาทจึงมีความสัมพันธ์กับอำนาจและหน้าที่ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกออกได้เป็น 4 ลักษณะ กล่าวคือ การดำเนินการ การส่งเสริม การประสาน และการสนับสนุน

1. การดำเนินการ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดหาหรือจัดให้มี บำรุงรักษาให้คงสภาพที่ดีตลอดไป กำจัดให้หมดไป บำบัดฟื้นฟู ปรับปรุงให้มีสภาพดีขึ้น ควบคุมการใช้ประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กำหนด ศึกษาวิจัยให้ได้วิธีการหรือองค์ความรู้ เฝ้าระวังให้ทราบเหตุหรือแหล่งเกิดเหตุ การติดตามและตรวจสอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้กรอบแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

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

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

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

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

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผน ปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด และดำเนินการเท่าที่จำเป็น หรือเป็นกรณีที่เกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

2. การส่งเสริม

การส่งเสริม หมายถึง การให้หรือเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและความตระหนัก การมีส่วนร่วม และความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่นและบุคคลในองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) สำหรับเทศบาลยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

3. การประสาน

การประสาน หมายถึง การสื่อสารหรือการดำเนินการใดๆ ให้เกิดความร่วมมือหรือเกิดการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น รวมทั้งให้เกิดบูรณาการในการบริหารจัดการในพื้นที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน สนับสนุนงานซึ่งกันและกัน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การประสานส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งต้องประสานในด้านต่างๆ ดังนี้

1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป

2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด

3) อบจ. มีบทบาทประสาน อบจ. ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

4. การสนับสนุน

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

1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาชน องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

1.2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้จ่ายเงินของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

1.2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจคือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญคือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ในหมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

1.2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

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

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

1.2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภนี้

1.2.10 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเทศบาลมีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดยสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่น และประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ “การจัดการศึกษา” เป็นกิจการหนึ่งที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในมาตรา 17 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา

2. เทศบาล

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

2.1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่ที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีโดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาลและกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร จะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้ จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษาได้ ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของการศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา เทศบาลส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหารวิชาการ และงานโรงเรียน เป็นต้น

จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปี 2548 (ข้อมูล ณ 8 ก.ย. 48) มีจำนวนเทศบาล รวมทั้งสิ้น 1,156 แห่ง (รวมเทศบาลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล) จำแนกเป็นเทศบาลนคร 22 แห่ง เทศบาลเมือง 113 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,021 แห่ง

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา
ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง มีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉบับใหม่ โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

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

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

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

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหาร

ส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1.2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิจิต ซีเรวคิน (2548 : 335) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไชยสิทธิ์กุล (2550 : 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก รวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ

และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

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

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากการกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหานั้นถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบทั้งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

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

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ

วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

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

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุวิมล คำย่อย (2555) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองกลับมา

Kotler (2008) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับประโยชน์ คุณค่าที่จะได้รับรู้ที่ได้จากการใช้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในบริการนั้น ๆ ซึ่งหากในทางตรงกันข้ามกัน หากประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการนั้นสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงคของลูกค้า เป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ โดยที่ความพึงพอใจจะแตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และหากไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย

1.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการต้องตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quality at the right geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Shelly (1975 : อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสนนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า ควร เช่น พึงไป ว่าควรไป, หมายความว่า จำเป็น แปลว่า ต้อง เช่น กิจที่พึงจะทำ ว่า กิจที่พึงจะต้องทำ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ, ควรแก่ความต้องการ, เต็มเท่าที่จำเป็น, เต็มตามต้องการ พอใจ หมายความว่า สมใจ, ชอบใจ เมื่อนำคำผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

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

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

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

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกความนึกคิด เห็นที่เกี่ยวข้อกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และ พยัต วุฒิรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

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

ลักษณะของความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยที่บุคคลจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนคาดหวัง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

1.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59

ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจตามงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านต่อประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้านนั้น พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ในส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 ส่วนประเด็นที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.52 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.57) อันดับที่สอง คือ การปฏิบัติงานงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.61) อันดับที่สาม คือ การปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.70) อันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 ($\bar{X} = 4.65$, S.D.=0.70)

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

รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวินัญญานนท์ และพุลทรัพย์ หวังดี (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการในการศึกษาค้นคว้าได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอนรวมใจบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีและภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.66) เทียบระดับได้ที่ 93.20% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจพบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เทียบระดับได้ที่ 92.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) เทียบระดับได้ที่ 94.40% 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เทียบระดับได้ที่ 92.60% 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) เทียบระดับได้ที่ 92.40% 1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) เทียบระดับได้ที่ 92.20%

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือระดับความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและระยองมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.80 รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.50 ส่วนประเด็นที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.48

ณัฐมลกานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ เป็นการอธิบายถึงการบริการของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นไปตามบทบาทที่ในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ใดๆที่ต้องดำเนินงาน ฉะนั้นแล้วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจต้องเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ อาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดปัญหากับหน่วยงานให้บริการนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ กล่าวคือ 1. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สุรชัย ปิตุเตชะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า การจัดเก็บภาษียังไม่สามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมทั่วถึงเนื่องจากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เพราะบุคลากรมีจำกัด ประชาชนไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเป็นธรรม จึงไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี เพราะการประเมินภาษีไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นเรื่องของดุลพินิจเฉพาะบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน กังวลกับการเสียคะแนนนิยม การออกใบอนุญาตก่อสร้างล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความต่อเนื่องของการให้บริการ เพราะให้บริการได้จำกัด เนื่องจากต้องเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลของกรมการปกครองซึ่งกระทำเฉพาะในเวลาราชการ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ เทศบาลควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการแต่ละภารกิจ และจะต้องให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค เป็นธรรมและโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพและความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชน

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิจัยพบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ สำหรับในด้านผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

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

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

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

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและคำร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 10	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 96-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 9	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 91-95
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 8	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 86-90
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 7	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 81-85
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 6	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 75-80
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 71-74

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	66-70
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61-65
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	56-60
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	51-55
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0	หมายถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4) นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีในกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	21	21.00
31 – 40 ปี	31	31.00
41 – 50 ปี	21	21.00
51 – 60 ปี	14	14.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	12	12.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	18.00
มัธยมศึกษา	31	31.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	20	20.00
ปริญญาตรี	30	30.00
ปริญญาโท	1	1.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	17	17.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	7.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	28	28.00
เกษตรกร/ประมง	14	14.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	45	45.00
2 – 3 ครั้ง	39	39.00
4 – 5 ครั้ง	4	4.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	13	13.00
งานด้านการศึกษา	20	20.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	33	33.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34	34.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45 ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 34

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อดด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาคำตอบของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

หมายเหตุ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขได้มีการให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ นอกเวลาราชการ และออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตามเอกสารดังต่อไปนี้

1. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ 335/2564 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน
2. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ 295/2564 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน
3. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร 81301.16/ว629 ลงวันที่ 6 กันยายน 2564 เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
4. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร 81301.16/ว557 ลงวันที่ 6 สิงหาคม 2564 เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
5. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร 81301.16/476 ลงวันที่ 5 กรกฎาคม 2564 เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ >95 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ >95

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 2) มีความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 3) จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ในการขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ
- 2) ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ
- 3) ควรมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- 2) จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์
- 3) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 2) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
- 3) ควรจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายและมีความสุภาพในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ควรใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการอย่างเหมาะสม
- 3) ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้เพียงพอในการให้บริการ
- 4) ควรมีทักษะการค้นหาข้อมูลเมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
- 2) บริเวณภายในอาคารสถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีแสงสว่างเพียงพอ
- 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ
- 4) มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดพื้นที่ให้มีความกว้างขวางสำหรับการให้บริการ
- 2) ควรจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มาขอรับบริการ
- 3) ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ
- 4) ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยประมาณ 1 ครั้ง และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ทุกด้านเท่ากัน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนน

ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และการ จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการ ทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยประมาณ 1 ครั้ง และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจทุกด้าน เท่ากัน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญ

ต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจ ในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และยังสอดคล้องกับ คณะรัฐศาสตร์ และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ที่ได้ทำการศึกษาศำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีความพื่อน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนน

เกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 อันดับที่สอง คือ การปฏิบัติงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 อันดับที่สาม คือ การปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 อันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวินัญญานนท์ และพูลทรัพย์ หวังดี (2560) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 4 การกิจ คือ การกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และการกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 การกิจ เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละการกิจ พบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

สันติสุข มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละ 96-100 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรมีองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลางทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

2. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรทำการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระยะๆ ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทุกส่วนงานทราบถึงจุดเด่น หรือจุดที่ควรพัฒนาในส่วนงานของตน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัด 4 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรรักษาคุณภาพ มาตรฐานในการดำเนินงาน และพัฒนาการดำเนินงานในทุกส่วนงานให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น

5. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาชีพ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษา เพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในงานอื่นๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต

4. ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

5. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงานที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่เอกสารให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ ให้ทั่วถึง

2. ควรมีแนวทางในการกำจัดขยะในเขตตำบลสันติสุขร่วมกับชุมชนและสถานประกอบการเอกชนอย่างชัดเจน

3. ควรมีการปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาขอรับบริการ

4. ควรมีการปรับปรุงบริเวณภายในอาคารให้มีพื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง.
- ณัฐมลกานต์ ไชยวิมลศิริ และคณะ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 1(1), 25-29.
- ธีรวุฒิ โสภิชฎิกุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซต.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2541). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพินนา.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พรชัย เทพปัญญา. (2543). การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : พัฒนาหลักสูตร.
- รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวินัญญานนท์ และพูลทรัพย์ หวังดี. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). คนไทยในอุดมคติ. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.

- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชาชน, 2(1).
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกองกริตผสมเสร็จซีแพค**. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62), หน้า 54 -79.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). **การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2558**.
- สุรัชย์ ปิตุเตชะ. (2562). **ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 10(3), 74-76.
- สุวิมล คำอ้อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี**. ปริญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข. (2564). **ข้อมูลทั่วไป**. สืบค้นจาก <http://www.tambonsantisuk.go.th/index.php> เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2564.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อมรรัตน์ สายใจ. (2562). **การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วารสารวิชาการ, 4(2), 7-15.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**.
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ. (2560) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปงบประมาณ พ.ศ.2560ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท**. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ฉบับพิเศษ, 135-136.
- Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). **Access to Medical Care**. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press
- Davis, K. (1967). **Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior**. New York: McGraw - Hill.
- Kolter, P. (2010). **Marketing management (The Millennium ed.)**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). **Principles of marketing**. New Jersey: Pearson.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The Quest for effective performance**. New York: McGraw – Hill.

- Oliver, C. (1997). **Sustained Competitive Advantage : Combining Institutional and Resource - Based Views.** Strategic Management Journal, 18 (9), pp. 697 - 713.
- Shelly, D. F. (1995). **Tackling family member compensation.** American Printer, 215, p. 2.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก ข

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยาม
รักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน

ภาคผนวก ค

หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ
1. ☐ ชาย
2. ☐ หญิง
2. อายุ
1. ☐ ต่ำกว่า 21 ปี
2. ☐ 21 – 30 ปี
3. ☐ 31 – 40 ปี
4. ☐ 41 – 50 ปี
5. ☐ 51 – 60 ปี
6. ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
1. ☐ ประถมศึกษา
2. ☐ มัธยมศึกษา
3. ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
4. ☐ ปริญญาตรี
5. ☐ ปริญญาโท
6. ☐ ปริญญาเอก
7. ☐ ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ
1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ
3. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
4. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
5. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ เกษตรกร/ประมง
8. ☐ นักเรียน/นักศึกษา
9. ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
10. ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
1. ☐ 1 ครั้ง
2. ☐ 2 – 3 ครั้ง
3. ☐ 4 – 5 ครั้ง
4. ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
1. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ☐ งานด้านการศึกษา
3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
4. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

[illegible]

[illegible]

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ที่ ๒๕๖/ 2564

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ
ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า
ด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 และเพื่อเป็นการให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และ
ช่วงพักเที่ยง ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ
และให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ดังนี้

เวรยามและให้บริการประชาชน วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม			เวลา	หมายเหตุ
1	นางสิรินทรียา กันทา	พนักงานจ้าง	3	26	ก.ค. 2564	09.00 น. - 16.00 น.	
2	น.ส. ภาวิณี จำปา	พนักงานจ้าง	3	28			
3	น.ส.มนัสชนก ยาวีใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	4	28			
4	น.ส.เกวาลิน ชัยบุญเรือง	พนักงานจ้าง	4	31			
5	น.ส.ปราณี อุดออน	เจ้าพนักงานธุรการ	10	31			
6	น.ส.เพ็ญพักตร์ บุญสูง	นักจัดการงานทั่วไป	10				
7	น.ส.วัฒนา สุรินทร์ตะ	นักพัฒนาชุมชน	11				
8	น.ส.ภรณ์ธนา ชาววงศ์	นักวิชาการศึกษา	11				
9	น.ส.พรรณนิภา เบ็ญจวรรณ	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	17				
10	น.ส.ธนิสตา สุทชนะ	พนักงานจ้าง	17				
11	น.ส.ปิยาพัชร เทพวงศ์	พนักงานจ้าง	18				
12	น.ส.วลีทิพย์ เลิศทรัพย์ไพศาล	นักวิชาการการเงินและบัญชี	18				
13	น.ส.สุพรรณิ สัมชัษี	พนักงานจ้าง	24				
14	น.ส.ศิวพร วงศ์หล้า	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	24				
15	น.ส.รัตนติกา หอมอบ	นวก.จัดเก็บรายได้	25				
16	น.ส.สุพรรณา ยานาหมอ	พนักงานจ้าง	25				
17	น.ส.ชนากานันต์ดา อุ่นเมือง	พนักงานจ้าง	26				

เวรยามและให้บริการประชาชน วันทำงานปกติ - ช่วงพักเที่ยง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม				เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส.ปราณี อุดอน	เจ้าพนักงานธุรการ	1	27			08.00 น. - 17.00 น.	
2	น.ส.วลิตทิพย์ เลิศทรัพย์ไพศาล	นักวิชาการเงินและบัญชี	2	29				
3	น.ส.วัฒนิตา สุรินทร์ตะ	นักพัฒนาชุมชน	5	30				
4	น.ส.มนัสชนก ยาวีใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	6					
5	น.ส.เพ็ญพักตร์ บุญสูง	นักจัดการงานทั่วไป	7					
6	น.ส.สุพรรณษา ยานาหมอ	พนักงานจ้าง	8					
7	น.ส.ศิวาพร วงศ์หล้า	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	9			ก.ค.		
8	น.ส.ธนิสตา สุทชนะ	พนักงานจ้าง	12			2564		
9	น.ส.ชนมภักกานพดา อุ่นเมือง	พนักงานจ้าง	13					
10	น.ส.ปิยาพัชร เทพวงศ์	พนักงานจ้าง	14					
11	น.ส.สุพรรณิณี สังข์ชัย	พนักงานจ้าง	15					
12	น.ส.ภรณ์ธนา ชาววงศ์	นักวิชาการศึกษา	16					
13	น.ส.พรรณนิภา เบ็ญจวรรณ	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	19					
14	น.ส.เกวลิณ ชัยบุญเรือง	พนักงานจ้าง	20					
15	นางสิรินทรยา กันหา	พนักงานจ้าง	21					
16	น.ส.รัตนติกา หอมอบ	นวก.จัดเก็บรายได้	22					
17	น.ส.ภาวิณี จำปา	พนักงานจ้าง	23					

เวรยามและให้บริการประชาชนตอนกลางคืน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม				เวลา	หมายเหตุ
1	นายเสกสรร จันติ	พนักงานจ้าง	1	10	19	28	18.00 น. - 08.00 น. ของวันถัดไป	
2	นายกิตติธัช กันจันะ	พนักงานขับรถยนต์	2	11	20	29		
3	นายสุชาติ โพทา	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	3	12	21	30		
4	นายเก่งณรงค์ ศรีรัตน์	คนงานทั่วไป	4	13	22	31		
5	นายวิสิทธิ์ หมูหล้า	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	5	14	23			
6	นายวีรภัฏศาสตร์ ธนอัคราพงษ์	เจ้าพนักงานธุรการ	6	15	24	ก.ค.		
7	นายวรพงศ์ แสนขัติ	นายช่างโยธา	7	16	25	2564		
8	นายกิตติพงษ์ หมีนเกียง	นายช่างโยธา	8	17	26			
9	นายประเสริฐ หน่อแก้ว	พนักงานจ้าง	9	18	27			

ผู้ตรวจเวรยามรักษาการณ์และให้บริการประชาชน
วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ วันทำงานปกติ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ตรวจเวรยาม	เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส.พนัษฐกุล บุญสูง	ปลัด อบต.	1,2,3,4,5,6,7, ก.ค. 2564	09.00 น. - 16.00 น. (วันเสาร์-อาทิตย์- วันหยุดราชการ) 08.00 น. - 17.00 น. (วันทำงานปกติ)	
2	น.ส.ธนาภา ถิ่นสุข	รองปลัด อบต.	8,9,10,11,12,13,14, ก.ค. 2564		
3	น.ส.ปรียาภรณ์ แก้วร่วมวงศ์	หัวหน้าสำนัก ปลัด	15, 16,17,18,19,20,21, ก.ค. 2564		
4.	นางกัญญา มหากันธา	ผอ.กองคลัง	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 ก.ค. 2564		

ผู้ตรวจเวรยามรักษาการณ์และให้บริการประชาชน
ตอนกลางคืน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ตรวจเวรยาม	เวลา	หมายเหตุ
1	นายวิมล ตาเมืองมูล	นายก อบต.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, ก.ค. 2564	18.00 น.- 08.00 น. ของวันถัดไป	
2	นายเชวง ศรีวิชัย	รองนายก อบต.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 ก.ค. 2564		
3	นายวิสิทธิ์ สุวรรณ อาสน์	ผู้อำนวยการ กองช่าง	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 ก.ค. 2564		

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามหัวระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทันที อนึ่ง หากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บันทึกเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าเพื่อมอบหมายบุคคลอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 - 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564

สั่ง ณ วันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ).....

(นายวิมล ตาเมืองมูล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ที่ ๖๖๖.../ 2564

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ
ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า
ด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 และเพื่อเป็นการให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการ และ
ช่วงพักเที่ยง ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ
และให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ดังนี้

เวรยามและให้บริการประชาชน วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม			เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส.เพ็ญพักตร์ บุญสูง	นักจัดการงานทั่วไป	1	28	ส.ค. 2564	09.00 น. – 16.00 น.	
2	น.ส.วันนิดา สุรินทร์ตะ	นักพัฒนาชุมชน	1	29			
3	น.ส.ภรณ์ธนา ชาววงศ์	นักวิชาการศึกษา	7	29			
4	น.ส.พรรณนิภา เบ็ญจวรรณ	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	7				
5	น.ส.ธนิสตา สุทณะ	พนักงานจ้าง	8				
6	น.ส.ปิยาพัชร เทพวงศ์	พนักงานจ้าง	8				
7	น.ส.วลีทิพย์ เลิศทรัพย์ไพศาล	นักวิชาการการเงินและบัญชี	12				
8	น.ส.สุพรรณิณี สังข์ชัย	พนักงานจ้าง	12				
9	น.ส.ศิวาพร วงศ์หล้า	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	14				
10	น.ส.รัตนติกา หอมอบ	นวก.จัดเก็บรายได้	14				
11	น.ส.สุพรรณษา ยานาหมอ	พนักงานจ้าง	15				
12	น.ส.ชนมภ์กานต์ดา อุ่นเมือง	พนักงานจ้าง	15				
13	นางสิรินทรยา กันหา	พนักงานจ้าง	21				
14	น.ส.ภาวิณี จำปา	พนักงานจ้าง	21				
15	น.ส.มนัสชนก ยาวีใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	22				
16	น.ส.เกวาลิน ชัยบุญเรือง	พนักงานจ้าง	22				
17	น.ส.ปราณี อุดอณ	เจ้าพนักงานธุรการ	28				

เวรยามและให้บริการประชาชน วันทำงานปกติ - ช่วงพักเที่ยง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม				เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส.มนัสชนก ยาวีใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2	26			ส.ค. 2564	08.00 น. - 17.00 น.
2	น.ส.เพ็ญพักตร์ บุญสูง	นักจัดการงานทั่วไป	3	27				
3	น.ส.สุพรรณษา ยานาหมอ	พนักงานจ้าง	4	30				
4	น.ส.ศิวาพร วงศ์หล้า	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	5	31				
5	น.ส.ธนิตา สุทชนะ	พนักงานจ้าง	6					
6	น.ส.ชนาภกานห์ดา อุ่นเมือง	พนักงานจ้าง	9					
7	น.ส.ปิยาพัชร เทพวงศ์	พนักงานจ้าง	10					
8	น.ส.สุพรรณิ สัมชัษี	พนักงานจ้าง	11					
9	น.ส.ภรณ์ธนา ชาววงศ์	นักวิชาการศึกษา	13					
10	น.ส.พรรณนิภา เป็ญจวรรณ	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	16					
11	น.ส.เกวลิณ ชัยบุญเรือง	พนักงานจ้าง	17					
12	นางสิรินทรยา กันทา	พนักงานจ้าง	18					
13	น.ส.รัตนติกา หอมอบ	นวก.จัดเก็บรายได้	19					
14	น.ส.ภาวณิ จำปา	พนักงานจ้าง	20					
15	น.ส.ปราณี อุดออน	เจ้าพนักงานธุรการ	23					
16	น.ส.วลิตทิพย์ เลิศทรัพย์ไพศาล	นักวิชาการเงินและบัญชี	24					
17	น.ส.วันนิดา สุรินทร์ตะ	นักพัฒนาชุมชน	25					

เวรยามและให้บริการประชาชนตอนกลางคืน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ปฏิบัติเวรยาม				เวลา	หมายเหตุ
1	นายวิสิทธิ์ หมูหล้า	พนักงานจ้าง	1	10	19	28	ส.ค. 2564	18.00 น. - 08.00 น. ของวันถัดไป
2	นายวิรัชศาสตร์ ธานอัคราพงษ์	พนักงานขับรถยนต์	2	11	20	29		
3	นายวรพงศ์ แสนชาติ	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	3	12	21	30		
4	นายกิตติพงษ์ หมื่นเกียง	คนงานทั่วไป	4	13	22	31		
5	นายประเสริฐ หน่อแก้ว	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	5	14	23			
6	นายเสกสรร จันติ	เจ้าพนักงานธุรการ	6	15	24			
7	นายกิตติธัช กันจันะ	นายช่างโยธา	7	16	25			
8	นายสุชาติ โพทา	นายช่างโยธา	8	17	26			
9	นายเก่งณรงค์ ศรีรัตน์	พนักงานจ้าง	9	18	27			

ผู้ตรวจเวรยามรักษาการณ์และให้บริการประชาชน
วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดราชการ วันทำงานปกติ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ตรวจเวรยาม	เวลา	หมายเหตุ
1	น.ส.พณัฐกมล บุญสูง	ปลัด อบต.	1,2,3,4,5,6,7, ส.ค. 2564	09.00 น. – 16.00 น. (วันเสาร์-อาทิตย์- วันหยุดราชการ) 08.00 น. – 17.00 น. (วันทำงานปกติ)	
2	น.ส.ธนาภา ถิ่นสุข	รองปลัด อบต.	8,9,10,11,12,13,14, ส.ค. 2564		
3	น.ส.ปรียาภรณ์ แก้วร่วมวงศ์	หัวหน้าสำนัก ปลัด	15, 16,17,18,19,20,21, ส.ค. 2564		
4.	นางกัญจนา มหากันธา	ผอ.กองคลัง	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 ส.ค. 2564		

ผู้ตรวจเวรยามรักษาการณ์และให้บริการประชาชน
ตอนกลางคืน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วัน เดือน ปี ที่ตรวจเวรยาม	เวลา	หมายเหตุ
1	นายวิมล ตาเมืองมูล	นายก อบต.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, ส.ค. 2564	18.00 น.- 08.00 น. ของวันถัดไป	
2	นายเชวง ศรีวิชัย	รองนายก อบต.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 ส.ค. 2564		
3	นายวิสิทธิ์ สุวรรณ อาสน์	ผู้อำนวยการ กองช่าง	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 ส.ค. 2564		

ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามหัวระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทันที อนึ่ง หากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บันทึกเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าเพื่อมอบหมายบุคคลอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 – 31 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

สั่ง ณ วันที่ 30 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ).....

(นายวิมล ตาเมืองมูล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข



ที่ ชร 81301.16/ว 476

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
163 หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

5 กรกฎาคม 2564

เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

เรียน กำนันตำบลสันติสุข/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน/สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. กำหนดการ จำนวน 1 แผ่น
2. แบบตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 1 ชุด
3. ใบมอบฉันทะ จำนวน 1 ชุด
ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จะดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ประจำเดือน
กรกฎาคม ในวันที่ 9 กรกฎาคม 2564

- ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จึงเรียนมาเพื่อขอให้ท่านได้โปรดดำเนินการดังนี้
1. ตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) และส่งคืนองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ภายในวันที่ 8 กรกฎาคม 2564
 2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพมารับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเองเท่านั้น
 3. กรณีผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพไม่สามารถมารับด้วยตนเอง ให้จัดทำหนังสือมอบฉันทะ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 3) พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบ อย่างละ 1 ฉบับ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง มารับเงินในวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนด
 4. กรณีไม่สามารถมารับเงินตามกำหนด ให้ติดต่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะ ได้ที่งานสวัสดิการสังคมฯ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในวัน เวลา ราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิมล ตาเมืองมูล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

งานสวัสดิการสังคมฯ
สำนักงานปลัด อบต.สันติสุข
โทรศัพท์ 0-5372-2238 ต่อ 11
โทรสาร 0-5372-1165

ร่าง/พิมพ์.....
ท่าน.....
ตรวจ.....
ตรวจ.....

กำหนดการแจกเบี้ยยังชีพประจำเดือน กรกฎาคม 2564

ในวันที่ 9 กรกฎาคม 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	วัน/เดือน/ปี	สถานที่	เวลา	หมายเหตุ
1	บ้านสันกอเหียง ม.4	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	11.20 น.	
2	บ้านเหมืองง่า ม.6	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	11.40 น.	
3	บ้านท่าตันเกียง ม.7	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
4	บ้านปากอ ม.9	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.20 น.	
5	บ้านโชคชัย ม.8	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.40 น.	
6	บ้านสันกอตาล ม.5	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.00 น.	
7	บ้านไร่อ้อย ม.3	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.20 น.	
8	บ้านป่าหมื่น ม.2	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.40 น.	
9	บ้านดอยชัยมงคล ม.1	9 กรกฎาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	15.00 น.	



ที่ ขร 81301.16/ว 557

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
163 หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

6 สิงหาคม 2564

เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

เรียน กำนันตำบลสันติสุข/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน/สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. กำหนดการ จำนวน 1 แผ่น
2. แบบตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 1 ชุด
3. ใบมอบฉันทะ จำนวน 1 ชุด
ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จะดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ประจำเดือน

สิงหาคม ในวันที่ 10 สิงหาคม 2564

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จึงเรียนมาเพื่อขอให้ท่านได้โปรดดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) และส่งคืนองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ภายในวันที่ 9 สิงหาคม 2564
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพมารับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเองเท่านั้น
3. กรณีผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพไม่สามารถมารับด้วยตนเอง ให้จัดทำหนังสือมอบฉันทะ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 3) พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบ อย่างละ 1 ฉบับ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง มารับเงินในวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนด
4. กรณีไม่สามารถมารับเงินตามกำหนด ให้ติดต่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะ ได้ที่งานสวัสดิการสังคมฯ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในวัน เวลา ราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิมล ตาเมืองมูล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

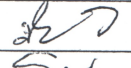
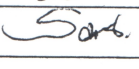
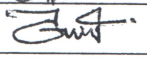
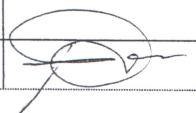
งานสวัสดิการสังคมฯ
สำนักงานปลัด อบต.สันติสุข
โทรศัพท์ 0-5372-2238 ต่อ 11
โทรสาร 0-5372-1165

ร่าง/พิมพ์.....
ท่าน.....
ตรวจ.....
ตรวจ.....

กำหนดการแจกเบี้ยยังชีพประจำเดือน สิงหาคม 2564

ในวันที่ 10 สิงหาคม 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	วัน/เดือน/ปี	สถานที่	เวลา	หมายเหตุ
1	บ้านป่าหมื่น ม.2	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	11.00 น.	
2	บ้านดอยชัยมงคล	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
3	บ้านไร่อ้อย	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
4	บ้านสันกอกเหียง	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
5	บ้านสันกอตาล	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
6	บ้านเหมืองง่า	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
7	บ้านท่าตันเกียง	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
8	บ้านโชคชัย	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
9	บ้านปากอ่	10 สิงหาคม 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	



ที่ ขร 81301.16/ว 629

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
163 หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

6 กันยายน 2564

เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

เรียน กำนันตำบลสันติสุข/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน/สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. กำหนดการ จำนวน 1 แผ่น
2. แบบตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 1 ชุด
3. ใบมอบฉันทะ จำนวน 1 ชุด
ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จะดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ประจำเดือน

กันยายน ในวันที่ 10 กันยายน 2564

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จึงเรียนมาเพื่อขอให้ท่านได้โปรดดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบสถานะผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) และส่งคืนองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ภายในวันที่ 9 กันยายน 2564
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพมารับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเองเท่านั้น
3. กรณีผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพไม่สามารถมารับด้วยตนเอง ให้จัดทำหนังสือมอบฉันทะ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 3) พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบ อย่างละ 1 ฉบับ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง มารับเงินในวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนด
4. กรณีไม่สามารถมารับเงินตามกำหนด ให้ติดต่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะ ได้ที่งานสวัสดิการสังคมฯ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในวัน เวลา ราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิมล ตาเมืองมูล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

งานสวัสดิการสังคมฯ
สำนักงานปลัด อบต.สันติสุข
โทรศัพท์ 0-5372-2238 ต่อ 11
โทรสาร 0-5372-1165

นายก อบต.	
รองนายก อบต.	
ปลัด อบต.	
รองปลัด อบต.	
เลขานุการ	
ผู้ช่วยเลขานุการ	
หัวหน้างาน	
ผู้ปฏิบัติงาน	

กำหนดการแจกเบี้ยยังชีพประจำเดือน กันยายน 2564

ในวันที่ 10 กันยายน 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	วัน/เดือน/ปี	สถานที่	เวลา	หมายเหตุ
1	บ้านดอยชัยมงคล	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.00 น.	
2	บ้านป่าหมื่น	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.20 น.	
3	บ้านไร่อ้อย	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	13.40 น.	
4	บ้านสันกอกเหียง	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.00 น.	
5	บ้านสันกอตาล	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.20 น.	
6	บ้านเหมืองง่า	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	14.40 น.	
7	บ้านท่าตันเกียง	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	15.00 น.	
8	บ้านโชคชัย	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	15.20 น.	
9	บ้านปากอ่	10 กันยายน 2564	อาคารเอนกประสงค์	15.40 น.	