



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลดอนศิลา
อ.เวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการโดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2567

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	3
ขอบเขตในการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลดอนศิลา	6
แนวคิดบทบาทของเทศบาล	18
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผล	62
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะทั่วไป	66
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68

ภาคผนวก ก	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	69
ภาคผนวก ข	เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา	36
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลดอนศิลา	38
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	39
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา	40
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลดอนศิลา	41
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	42
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	44
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	47
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	50
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	54
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของเทศบาล ตำบลดอนศิลา	58

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ และผู้ใหญ่บ้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลาอำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2567

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : ณิชาพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์
ผู้อำนวยการ
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 37

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลศรีดอนชัย อำเภอเวียงชัยของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ถ้าพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 ด้านช่องทางการให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆมีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 การประเมินที่ได้ 10 คะแนน และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเองและการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ 10 และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากัน คือ 10 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

4) ด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 10.00 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เทศบาลมี ฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร อย่างไรก็ตามเทศบาลทั้ง ๓ ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกัน คือ ประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล ทั้งนี้เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร ทั้งนี้ เทศบาลตำบลดอนศิลา ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนศิลา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ.2556 โดยมีผลเป็น เทศบาลตำบลดอนศิลา เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2556 สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 124 หมู่ที่ 2 ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายตำบลดอนศิลา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากตัวอำเภอเวียงชัย ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย ประมาณ 24 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเมืองชุม, ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย ทิศใต้ ติดกับ ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย, ตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งรายทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย, ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญ องค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าว ถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านกฎหมาย
2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้
 - 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - 3) งานด้านสาธารณสุข และ
 - 4) งานด้านกฎหมาย
- 4.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้
 - ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2567 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 30 มิถุนายน 2567 ถึง 28 กันยายน 2567

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย

จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เป็นการดำเนินงานตามแบบแผนในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เป็นช่องทางในการให้บริการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ เว็บไซต์ และให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือ

4. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในเรื่องที่ให้บริการให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การติดตั้งป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และพัฒนา ปรับปรุงสถานที่จอดรถอย่างกว้างขวางรองรับผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2567 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลดอนศิลา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากตัวอำเภอเวียงชัย ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย ประมาณ 24 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเมืองชุม, ตำบลนางาม อำเภอเวียงชัย
- ทิศใต้ ติดกับ ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย
- ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลนางาม อำเภอเวียงชัย, ตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย
- ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย, ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปของตำบลอนศิลา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาเหมาะสำหรับการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ สภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง มีอ่างเก็บน้ำแม่ต๋ากและห้วยก้างปลาเป็นแหล่งน้ำสำคัญในการทำการเกษตร ส่วนพื้นที่ดินและเชิงเขาสภาพดิน มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ในช่วงฤดูการเพาะปลูก อาจเกิดการขาดน้ำเพราะฝนทิ้งช่วง ในบริเวณพื้นที่ที่มีความลาดชันจะมีปัญหาการกัดกร่อนพังทลายของหน้าดิน บางส่วนของพื้นที่ของตำบลอนศิลา ยังเป็นป่าธรรมชาติ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร และมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 101 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 63,125 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปเป็นลักษณะอากาศแบบมรสุม ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม
- ฤดูแล้ง เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน พฤศจิกายน – กุมภาพันธ์
- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม เดือนที่ร้อนที่สุดจะอยู่ประมาณเดือนเมษายน และที่สำคัญมักจะมีพายุฝนรุนแรงและมีลูกเห็บตกในช่วงนี้

1.4 ลักษณะอุณหภูมิต

- อุณหภูมิตเฉลี่ย 26.1 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิตสูงสุด 31.9 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิตต่ำสุด 8.4 องศาเซลเซียส

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตาราง 1 : แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง		ขนาดเนื้อที่ (ไร่)
		หมู่ที่	บ้าน	
1.	หนองบัว	1	สมานมิตร	204
2.	หนองผักหนาม	1	สมานมิตร	173
3.	หนองคันเบ็ด	1	สมานมิตร	173
4.	หนองเต่า	2	หลังกฤษุช	89
5.	หนองมะปิ่น	2	หลังกฤษุช	15

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง		ขนาดเนื้อ ที่ (ไร่)
		หมู่ที่	บ้าน	
6.	ร่องเกียง	4	จอเจริญ	10
7.	ร่องแฮ่	4	จอเจริญ	4 ไร่ 2 งาน
8.	หนองบัวป่าแฝก	4	จอเจริญ	1 ไร่ 3 งาน
9.	หนองต้นมะม่วง	5	ชัยพฤกษ์	4
10.	ลำห้วยแม่ลม	5	ชัยพฤกษ์	6
11.	หนองห้วยม่วง	7	สันม่วงคำ	20
12.	หนองปึงไหว	9	ดอนใต้	79
13.	หนองร่องเกียงบน	12	จงเจริญ	232
14.	หนองร่องเกียงล่าง	12	จงเจริญ	123
15.	หนองร่องแฮ่	12	จงเจริญ	2 ไร่ 3 งาน
16.	หนองบอน	13	ดอนกลาง	3 ไร่ 3 งาน
17.	หนองจำปาหวาย	13	ดอนกลาง	19

ตาราง 2 : แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง	ขนาดเนื้อ ที่ (ไร่)
1	อ่างเก็บน้ำแม่ต๋าก	หมู่ 6, หมู่ 14	2,700 ไร่
2	อ่างเก็บน้ำจำตอง	หมู่ 3	27 ไร่
3	อ่างเก็บน้ำห้วยตึนบก		
4	อ่างเก็บน้ำจำปาหวาย		
5	ฝาย		21 แห่ง

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง	ขนาดเนื้อ ที่ (ไร่)
6	บ่อน้ำตื้น		844 แห่ง
7	บ่อโยก		13 แห่ง

1.6 ขนาดพื้นที่ตำบล พื้นที่ ส.ป.ก. และพื้นที่การเกษตร

ตำบลดอนศิลา มีจำนวนพื้นที่ทั้งหมด 63,125 ไร่ พื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินทั้งหมด 11,545 ไร่ และจำนวนพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 26,336 ไร่

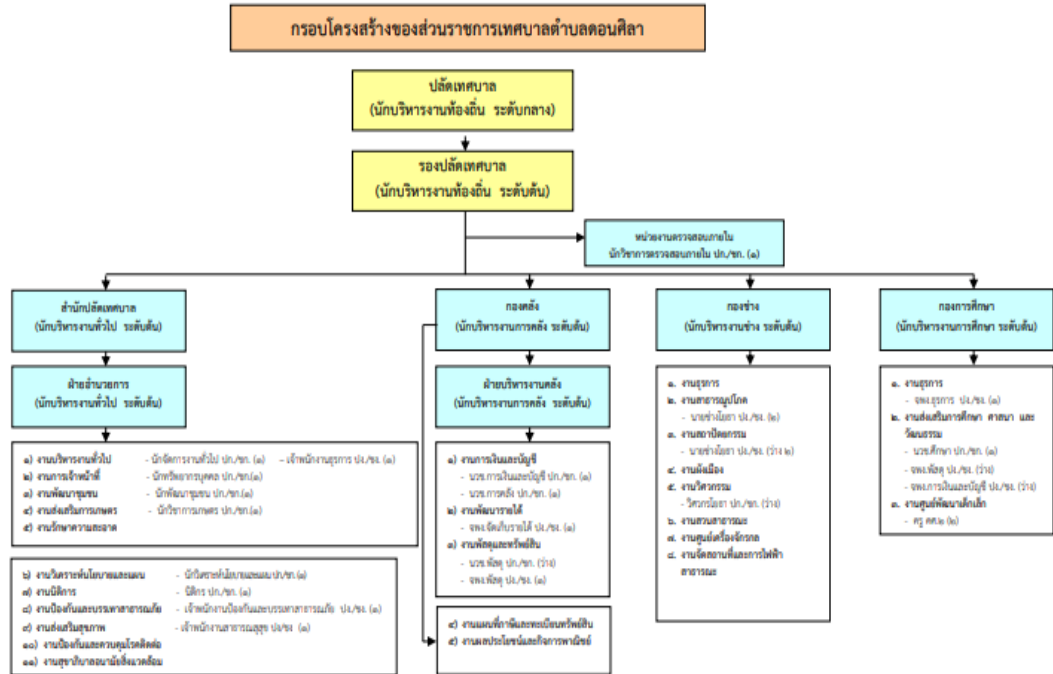
ตาราง : 3 ขนาดพื้นที่ตำบล และพื้นที่การเกษตร จำแนกตามรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)
1	บ้านสมานมิตร	3790	772
2	บ้านหลังกฤษกร	3980	1286
3	บ้านช่องลม	3780	1501
4	บ้านจอยเจริญ	4850	3330
5	บ้านชัยพฤกษ์	4760	2700
6	บ้านดอยงาม	2945	1099
7	บ้านสันม่วงคำ	2630	545
8	บ้านดอน	4950	2470
9	บ้านดอนใต้	4740	2484
10	บ้านทุ่งไค้	2690	610
11	บ้านใหม่มงคล	2560	620
12	บ้านจอยเจริญ	3990	2200
13	บ้านดอนกลาง	3860	1616

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)
14	บ้านใหม่สันติสุข	2980	895
15	บ้านสันเจริญ	2750	1200
16	บ้านดอนเหนือ	3980	1558
17	บ้านใหม่ศรีวิสัย	3890	1450
รวม		63,125	26,336

2. ด้านโครงสร้างองค์กร

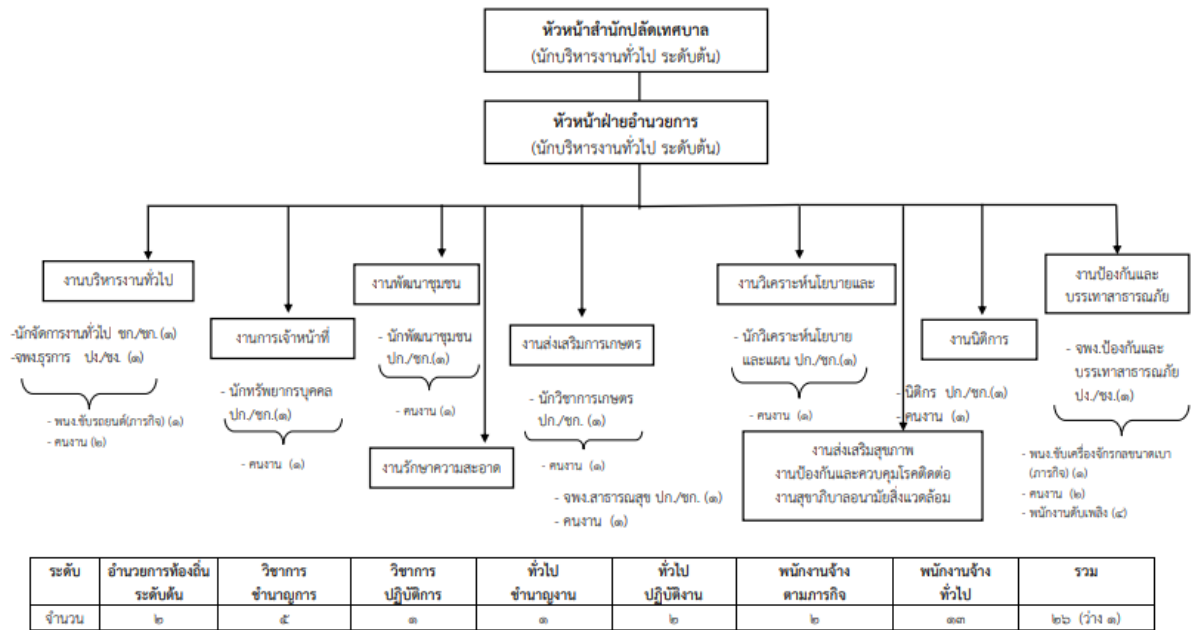
2.1 โครงสร้างของส่วนราชการเทศบาลต่อนิตลา



ระดับ	บริหารท้องถิ่น ระดับกลาง	บริหารท้องถิ่น ระดับต้น	อำนวยการท้องถิ่น ระดับต้น	วิชาการชำนาญการ	วิชาการปฏิบัติการ	ทั่วไปอาวุโส	ทั่วไปชำนาญงาน	ทั่วไปปฏิบัติงาน	พนักงานครูเทศบาล	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป	รวม
จำนวน	๑	๑	๖	๑๐	๒	๐	๓	๘	๕	๑๐	๒๐	๖๖ (ว่าง ๗)

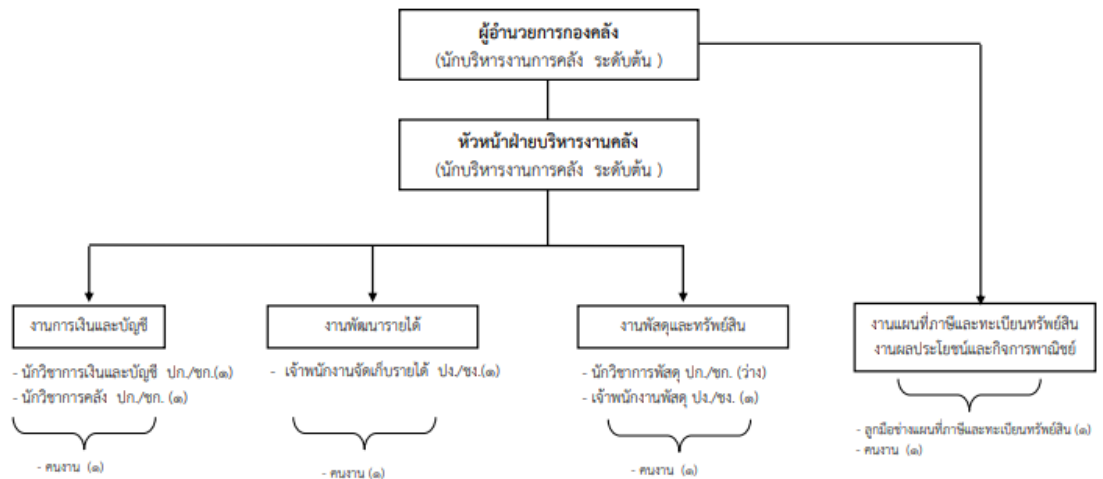
2.2 โครงสร้างสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนศิลา

โครงสร้างของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนศิลา

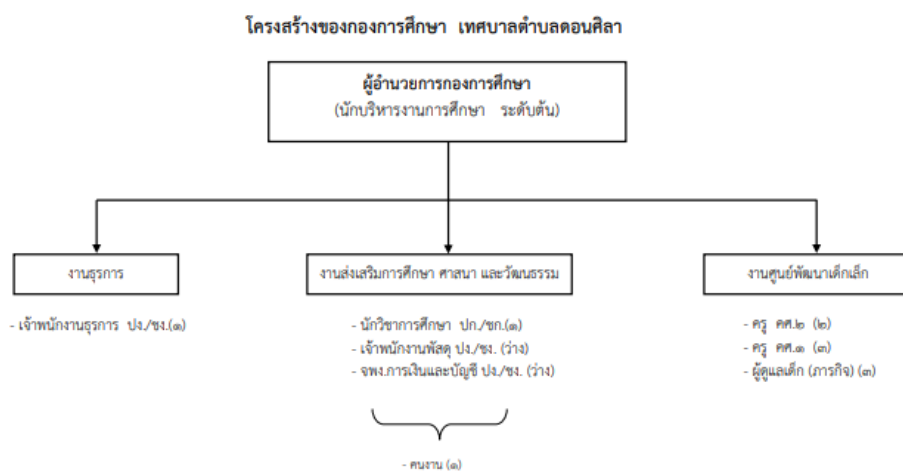


2.3 โครงสร้างกองคลัง เทศบาลตำบลดอนศิลา

โครงสร้างของกองคลัง เทศบาลตำบลดอนศิลา



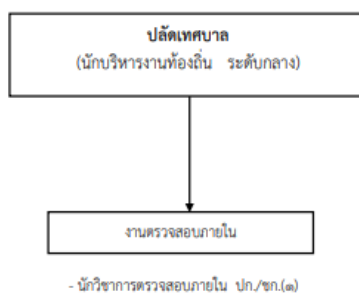
2.4 โครงสร้างกองการศึกษา เทศบาลตำบลดอนศิลา



ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น ระดับต้น	วิชาการ ชำนาญการ	วิชาการ ปฏิบัติการ	ทั่วไป ชำนาญงาน	ทั่วไป ปฏิบัติงาน	พนักงานครู เทศบาล	พนักงานจ้าง ตามภารกิจ	พนักงานจ้าง ทั่วไป	รวม
จำนวน	๓	๓		-	๓	๕	๓	๓	๑๔ (ว่าง ๒)

2.5 โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลดอนศิลา

โครงสร้างของหน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลดอนศิลา



ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น ระดับต้น	วิชาการ ชำนาญการ	วิชาการ ปฏิบัติการ	ทั่วไป ชำนาญงาน	ทั่วไป ปฏิบัติงาน	พนักงานจ้าง ตามภารกิจ	พนักงานจ้าง ทั่วไป	รวม
จำนวน	-	๓	-	-	-	-	-	๓

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้านในพื้นที่

ตำบลดอนศิลา มีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนศิลา เต็มพื้นที่ทั้งหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 9,892 คน แยกเป็นชาย 4,884 คน หญิง 5,008 คน และมีความหนาแน่นเฉลี่ย 97.94 คน / ตารางกิโลเมตร

ตาราง : 4 สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
ระหว่างวันที่ 1 ถึง 23 พฤษภาคม 2566 เวลา 13.16 น.

หมู่ที่ / ชื่อหมู่บ้าน		จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสมานมิตร	226	317	307	624
2	บ้านหลังกฤษ	256	357	311	668
3	บ้านช่องลม	333	352	359	711
4	บ้านจอเจริญ	316	363	412	775
5	บ้านชัยพฤกษ์	236	378	403	781
6	บ้านดอยงาม	175	225	237	462
7	บ้านสันม่วงคำ	252	267	288	555
8	บ้านดอน	252	284	299	583
9	บ้านดอนใต้	189	233	236	469
10	บ้านทุ่งไค้ง	154	233	206	439
11	บ้านใหม่มงคล	200	244	272	516
12	บ้านจงเจริญ	202	250	273	523
13	บ้านดอนกลาง	226	325	285	610
14	บ้านใหม่สันติสุข	227	312	313	625
15	บ้านสันเจริญ	153	225	229	454
16	บ้านดอนเหนือ	210	255	300	555
17	บ้านใหม่ศรีวิสัย	199	264	278	542
รวม	3,806	4,884	5,008	9,892	

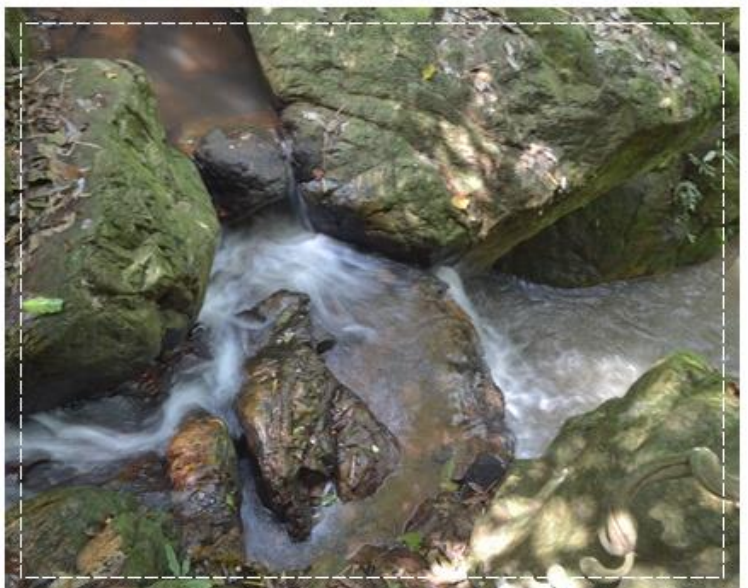
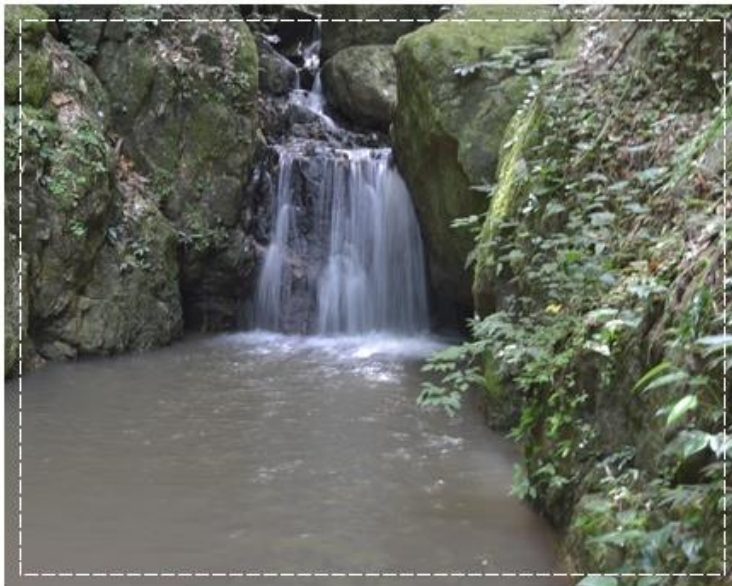
4. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มจักสานเชือกกล้วยผู้สูงอายุ
- กลุ่มตัดเย็บผ้าห่ม
- กลุ่มตุ๊กตาทำมือ
- กลุ่มผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าว
- กลุ่มผ้าทอพื้นเมือง

5. การท่องเที่ยว

- น้ำตกห้วยค่า

อยู่ในพื้นที่บ้านใหม่ศรีวิสัย หมู่ที่ 17 เป็นน้ำตกที่เพิ่งถูกค้นพบใหม่ การเดินทางต้องเดินเท้าเข้าไป เพื่อสัมผัสกับธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และความสวยงามของน้ำตกแห่งนี้



○ ผาซ้าง หรือผาซ้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาซ้าง

ผาซ้าง หรือผาซ้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาซ้าง เป็นภูเขาหิน ขนาดใหญ่ จำนวน ๓ ลูก โดดเด่นอยู่กลางทุ่งนา อยู่ในพื้นที่บ้านดอน หมู่ที่ ๘ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ห่างจากอำเภอเวียงชัย ๑๒ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดเชียงราย ๒๕ กิโลเมตร อยู่บนถนนหัวดอยบ้านดอน-พญาเม็งราย-ต้า (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑๕๒ ช่วงกิโลเมตรที่ ๑๘-๑๙) จากถนนใหญ่เข้าไปอีกประมาณ ๑.๕ กิโลเมตร ก็จะถึงบริเวณผาซ้างดอนศิลา แต่เดิมไม่มีถนนเข้าถึงสถานที่ดังกล่าว บริเวณดอยผาซ้าง เป็นภูเขาหินปูน มีต้นไม้ขึ้นปกคลุมไม่มากนัก ส่วนมากจะเป็นประเภทเถาวัลย์และไม้เบญจพรรณขนาดเล็ก ยังมีต้นจันทน์ผาขึ้นบริเวณหน้าผาเป็นแห่งๆ บริเวณดอยผาซ้าง ยังมีถ้ำอีก ๒-๓ แห่ง มีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก บริเวณผาซ้างมีพื้นที่โดยรวม ๑๒๔ ไร่



○ วัดป่าศรีวิไลย์

วัดป่าศรีวิไลย์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านใหม่ศรีวิไลย์ หมู่ที่ 17 ตำบลดอนศิลา เป็นอีกสถานที่หนึ่งที่ผู้มาเยือนตำบลดอนศิลา ต้องเข้าไปสัมผัส นอกจากจะเป็นสถานที่ที่ทุกคนให้ความเคารพแล้ว ยังเป็นสถานที่ที่ใช้เป็นแหล่งพักผ่อนได้อีกด้วย เพราะบริเวณวัดมีพื้นที่ติดกับอ่างเก็บน้ำแม่ต๋าก มีบรรยากาศที่ร่มรื่นเต็มไปด้วยต้นไม้ มีศาลาริมน้ำที่ท่านสามารถให้อาหารปลาได้โดยมีปลาหลากหลายสายพันธุ์ให้ท่านได้ชม ประกอบกับการชมทิวทัศน์ของอ่างแม่ต๋ากในเวลาเดียวกัน



1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับ การบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนของวาระทางทฤษฎี และการบัญญัติไว้ในกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่ กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2543)

ปธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ โดยได้กล่าววาทะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการใหม่มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตองมีหน้าที่ในการจัดใหม่การบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะตองการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้าน อาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมีได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานนโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองสวนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองสวนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบงบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาล คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองสวนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองสวนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การการบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ป 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็น สรรวมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองสวนท้องถิ่น ในด้านสังคมและวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอมหนาทึ่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเขาไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ไตรະบุพบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอมมีอำนาจ หน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเขาไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดย อิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการ จัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวยอม เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมี ความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการ

ปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผูกรวมในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานใหม่มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้อืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้งหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อให้อมาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้งเสริมความ เข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทาง การเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เขาใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่วาจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือเขาใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองใด และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้งเสริมความรู้ความเขาใจในทางการเมือง ถือได้วาเป็นสถาบันฝกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้งการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือ ในระดับภูมิภาค ยอมเอื้อต่อประชาชนในการเขามามีส่วนรวมในทางการเมืองใดมากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนใดเขามามีส่วนรวมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเขามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้งความชอบธรรม (Legitimacy) ความทางไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ทางไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันขามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็น การสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร

างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ภายในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างความตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ดานการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ สวนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐความเป็นเอกภาพอาจจะทยอยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและ ขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ดานการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยูในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ดานความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการ บริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ดานปัญหาการไร้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การไร้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้อย่างไร้เสถียรภาพเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ไร้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยัง ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญ

และคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ไตมีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น (Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบหรือ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อ ผลิตภัณฑ์ตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกัน ประสบการณ์จากการใช้สินค้านั้นจะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อารมณ์และความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าโดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มี ประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้ กลุ่ม เป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลาย ประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคล ดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ขาวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย

วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเขาใจปัญหาต่างๆ ชาวสารข้อมูลบางส่วนที่เขามา
 สู่ตัว บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเขาเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจาก
 กกลุ่ม ต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
 กลุ่มกีฬาและ กลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป
 นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ เช่น
 น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอยาง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งตั้งใจในรสอาหารของภัตตาคารแห่งหนึ่ง
 เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่หากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวัง
 ครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะทาง (Personality) ลักษณะทางหลายประการต่างก็มีสว
 ทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า
 ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิต
 ภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประ
 โยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจาก
 ประสบการณ์และความรู้ในอดีตของ ผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงาน
 ของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่าย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้
 กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต
 (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานรวมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึด
 หลักการสร้างคุณภาพรวม(Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ
 การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการ คาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการ
 สร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มี
 ผล ต่อความสำเร็จของงานใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจาก
 การได้รับการตอบสนองต่อ แรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้
 รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว
 หลายทระคนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุป ได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีดีล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

ปรียาพร วงศอนุตรโรจน (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ไวว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

1) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970)

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ข. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้า ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็น ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ค. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเขารวมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

ง. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ สวมมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเอง เป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมาก น้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพที่พบมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี คือ 5 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.23 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.43 ร้อยละความพึงพอใจ 88.52 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.56 ร้อยละของความพึงพอใจ 91.36

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 งาน

บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.6

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563:บทสรุปผู้บริหาร) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเต็ด มีความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และ ผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน สรุปผลการสำรวจการบริการตามภารกิจ ผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 2. ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 4. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 3. งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ภัทรพร สมเสมอ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 โดยแยกเป็นรายละเอียด

แต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 4) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 4 ส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ภาพรวม 4 ส่วนงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ได้แก่ งานทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน สาธารณสุข พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ศรินาฏ จันทนะเปลิณ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้าน การศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งาน ด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด

เชียงราย มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับของความพึงพอใจที่ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91-95 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความ พึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้าน

การศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562:สรุปผลการประเมิน) ได้ทำการศึกษารายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี มีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 93.48 คะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2567

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.911

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคมนตรีคณะบริหารธุรกิจ และ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย 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 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย(N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	52	52.00
หญิง	48	48.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	3	3.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	32	32.00
51 – 60 ปี	33	33.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	12	12.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	42	42.00
มัธยมศึกษา	38	38.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	11	11.00
ปริญญาโท	3	3.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	30	30.00
เกษตรกร/ประมง	38	38.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	1	1.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	61	61.00
2 – 3 ครั้ง	27	27.00
4 – 5 ครั้ง	8	8.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4	4.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านกฎหมาย	23	23.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	18	18.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	37	37.00
งานด้านสาธารณสุข	22	22.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 37

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.69	10	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.70	10	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.74	10	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.73	10	96-100
รวม	9.71	10	96-100

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน ค่าเฉลี่ย 9.71 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และถ้าพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอน ในการขอรับบริการ	9.50	10	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.91	10	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.50	9	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	10.00	10	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับ บริการ	9.40	10	96-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.92	10	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ	9.47	10	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด	9.89	9	96-100
รวม	9.69	10	96-100

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ
ให้บริการ ของเทศบาลตำบลอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มี
คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับ
คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภท
ต่างๆมีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 การประเมินที่ได้ 10 คะแนน และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบล
ดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.49	10	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	10.00	10	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.50	10	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	10.00	10	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.49	10	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.89	10	96-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และচারะภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.50	10	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.99	10	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	9.45	10	96-100
รวม	9.70	10	96-100

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเองและการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ 10 และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.96	10	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.50	10	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	10.00	10	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.50	10	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	10.00	10	96-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.50	10	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	10.00	10	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.50	10	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	10.00	10	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.50	10	96-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.95	10	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.51	10	96-100
รวม	9.74	10	96-100

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากัน คือ 10 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	10.00	10	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.50	10	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	10.00	10	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	9.38	10	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	10.00	10	96-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.50	10	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.95	10	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.44	10	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	10.00	10	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.50	10	96-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	10.00	10	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.42	10	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.86	10	96-100
รวม	9.73	10	96-100

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 10.00 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	งานด้านสาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.61	9.39	9.70	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.96	9.94	9.97	9.73
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.30	9.06	9.70	9.27
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านโยธาการขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.96	9.94	9.97	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.30	9.61	9.30	9.82
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.91	9.94	9.92	9.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.68	9.69	9.73	9.67
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 9.69 คะแนนประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านกฎหมาย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.68 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านสาธารณสุข ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.67 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.44	9.65	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.57	9.44	9.62	9.23
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.83	9.94	9.92	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ นอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	9.94	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.43	9.39	9.68	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.67	9.71	9.72	9.70
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทาง การให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 9.70 คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับ คะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.72 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.71 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านสาธารณสุขได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านกฎหมาย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.67 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.91	10.00	9.95	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.61	9.39	9.70	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.61	9.39	9.70	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอ ข้อมูล	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.83	10.00	9.97	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.61	9.39	9.70	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	<u>9.73</u>	<u>9.75</u>	<u>9.74</u>	<u>9.75</u>
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้าน *เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 9.74 คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงานพบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีสองส่วนงานที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานด้านสาธารณสุขและงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.75 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านกฎหมาย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านกฎหมาย	งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.30	9.39	9.57	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโภชนาการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	9.83	9.95	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.43	9.39	9.70	9.05
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.39	9.61	9.30	9.86
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน กฎหมาย	งานด้านโยธาการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ ประชาชน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	10.00	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.35	9.39	9.65	9.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.65	10.00	9.84	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	<u>9.69</u>	<u>9.76</u>	<u>9.74</u>	<u>9.76</u>
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 9.73 คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงานพบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีสองส่วนงานที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานด้านสาธารณสุขและงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.76 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านกฎหมาย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านโยธาการขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน สาธารณสุข
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.68	9.69	9.73	9.67
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.67	9.71	9.72	9.70
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.73	9.75	9.74	9.75
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.69	9.76	9.74	9.76
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	9.69	9.73	9.73	9.72
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวมทุกด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน โดยแยกตามส่วนงานทั้ง 4 งาน พบว่า ส่วนงานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ส่วนงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา งานด้านสาธารณสุข ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.72 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านกฎหมาย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการเข้ารับบริการบริเวณด้านหน้าหน่วยงาน
- 2) การจัดสถานที่ในจุดบริการต่างๆ เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ระยะเวลาในการให้บริการในบางบริการยังมีเวลาไม่ชัดเจน อยากให้มีการกำหนดมาตรฐานเวลา ให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้า

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการบริการในช่วงวันหยุดที่เหมาะสม
- 2) บางบริการมีการให้บริการที่หลายช่องทางซึ่งทำให้เกิดความสะดวก

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้เพิ่มช่องทางอื่นๆ ที่ทำให้ประชาชนติดตามข้อมูลย้อนหลังได้แบบ กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอย
บริการผู้ขอรับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ในบางส่วนงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพออาจทำให้งานล่าช้า
- 2) การแนะนำบางเรื่องอยากให้เจ้าหน้าที่ใช้การสื่อสารให้ชาวบ้านได้เข้าใจง่าย บางครั้งเป็นภาษาทางการ อาจไม่ค่อยเข้าใจ

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดสถานที่ให้บริการเหมาะสมสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความ
ประทับใจ
- 2) พื้นที่โดยรวมสะอาดสะอ้าน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) การประชาสัมพันธ์บางอย่างยังไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มความหลากหลายของการ
ประชาสัมพันธ์

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

1) ในเพจของเทศบาลต.อนศิลา ควรมียอดความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนเผยแพร่บ้าง นอกจากข่าวกิจกรรมของทางเทศบาล เนื่องจากปัจจุบันประชาชนใช้ Social media เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 37

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน ค่าเฉลี่ย 9.71 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ถ้าพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 ด้านช่องทางการให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่ให้บริการ ประเภทต่างๆมีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 การประเมินที่ได้ 10 คะแนน และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการ ด้วยตนเองและการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 10.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ 10 และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากัน คือ 10 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายชื่อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 10.00 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

- 1) ระยะเวลาในการให้บริการในบางบริการยังมีเวลาไม่ชัดเจน อยากให้มีการกำหนดมาตรฐานเวลา ให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้า
- 2) อยากให้เพิ่มช่องทางอื่นๆ ที่ทำให้ประชาชนติดตามข้อมูลย้อนหลังได้แบบกระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ
- 3) ในเพจของเทศบาลดอนศิลา ควรมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนเผยแพร่บ้าง นอกจากข่าวกิจกรรมของทางเทศบาล เนื่องจากปัจจุบันประชาชนใช้ Social media เพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผล ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้ ดังต่อไปนี้

1) ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 38 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 37 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมือง สระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอ เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีมีงาน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนา แหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ สนามกีฬาและ 4) งานด้าน อื่นๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอ เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านอื่น ๆ และงานด้านสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

2) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้านค่าเฉลี่ย 9.71 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้คะแนนเฉลี่ย 9.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.73 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 ด้านช่องทางการให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย 9.70 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย 9.69 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้นำผลการประเมินปีที่ผ่านมาปรับปรุงการทำงานของแต่ละฝ่ายอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่ทุกส่วน ให้ความสำคัญกับเรื่อง Service mind มากขึ้น โดยเห็นได้จากคะแนนประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ผลการประเมินสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ **สุธรรม ขนบศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องนั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.73$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.72$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ งานด้านกฎหมาย คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 9.69$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การติดต่อส่วนงานที่ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุคน่าจะมีเจ้าหน้าที่บริการที่เป็นเพศชายเหมือนกัน ทำให้การติดต่อประสานงานอาจได้รับการบริการที่เข้าใจกันได้ง่าย และลักษณะงานที่ติดต่อจะมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจค่อนข้างสูงต่องานด้าน

ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มจุดให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษากรณีที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการ
2. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการให้บริการให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการทุกครั้งในรูปแบบที่ปกปิด หรือมีความเป็นส่วนตัวกับผู้รับบริการ
2. ควรนำผลการประเมินกิจกรรมของทางเทศบาลฯ มาร่วมประเมินแบบบูรณาการ
3. ใช้ระบบการประเมินแบบออนไลน์แบบสั้นๆ ง่ายๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติติก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น . กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562:บทคัดย่อ). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ภัทรพร สมเสมอ. (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- ศิรินาฏ จันทนะเปลิน. (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- ศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563:บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563:บทสรุปผู้บริหาร). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562:สรุปผลการประเมิน). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- www.patueng.go.th (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าติง ออนไลน์)

ภาคผนวก ก

การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตามคำสั่ง ดังนี้

1. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 490/2566
เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวัน และให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงในวันราชการประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566
2. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 489/2566
เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาลตำบลดอนศิลา ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ (สตรี) ประจำเดือน ตุลาคม 2566
3. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 491/2565
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยามและผู้ตรวจเวรสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ประจำเดือน ตุลาคม 2566
4. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 489/2566
เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวันและให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงในวันราชการ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566
5. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 490/2566
เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาลตำบลดอนศิลา ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์ – อาทิตย์ (สตรี) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566
6. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 591/2566
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยาม และผู้ตรวจเวร สำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

ภาคผนวก ก (ต่อ)

7. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 641/2566
เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวันและให้บริการประชาชน
ในช่วงพักเที่ยงในวันราชการ ประจำเดือน ธันวาคม 2566
8. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 642/2566
เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง(สตรี) ของเทศบาลตำบลดอนศิลา
ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์ – อาทิตย์
(สตรี) ประจำเดือน ธันวาคม 2566
9. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 643/2566
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยามและ
ผู้ตรวจเวรสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ประจำเดือน ธันวาคม 2566

ภาคผนวก ข

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๐๑)/ว ๑๒๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๔๔ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ วันศุกร์ ที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๗
เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อ
ประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐-๐๓๐-๒๔๒๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑
โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๒

หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คือ อาจารย์ ดร.ฉวีพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์

เทศบาลตำบลตอนตึก อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข

ภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล







2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำชี้แจง
 แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อให้จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 ไม่ได้เรียน

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

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 1 ครั้ง 2 – 3 ครั้ง 4 - 5 ครั้ง มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

<input type="checkbox"/> 1.งานด้านบริการกฎหมาย	<input type="checkbox"/> 2.งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> 3.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> 5.งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ	<input type="checkbox"/> 6.งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 7.งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> 9.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	<input type="checkbox"/> 10.งานด้านสาธารณสุข
<input type="checkbox"/> 11.งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๐๑)/ว ๑๒๑

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ วันศุกร์ ที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๗
เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อ
ประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐-๐๓๐-๒๙๒๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐, ๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๒

หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คือ อาจารย์ ดร.ณิชาพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์

เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข