



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลอนคิลา
จ.เวียงชัย จ.เชียงราย**

ประเมินโครงการโดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2568

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	20
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผล	65
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะทั่วไป	71
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	72

ภาคผนวก ก	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	73
ภาคผนวก ข	เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา	39
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลดอนศิลา	41
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	42
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา	43
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลดอนศิลา	44
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	45
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	47
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	50
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	53
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา	57
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของเทศบาล ตำบลดอนศิลา	61

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 (ซึ่งสมาชิก มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและ เทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไป เทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาล ตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย บริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำ หน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล ทั้งนี้ เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีใน ท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร ทั้งนี้ เทศบาล ตำบลดอนศิลา ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนศิลา ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ.2556 โดยมีผลเป็น เทศบาลตำบลดอนศิลา เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2556 สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 124 หมู่ที่ 2 ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงรายตำบลดอนศิลา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากตัวอำเภอเวียงชัย ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย ประมาณ 24 กิโลเมตร และมีอาณาเขต ติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเมืองชุม, ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย ทิศใต้ ติดกับ ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย, ตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งรายทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย, ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง เชียงราย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญ องค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างคามเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not 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 การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน 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) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2568 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 2 พฤษภาคม ถึง 30 กันยายน 2568

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 เป็นการดำเนินงานโครงการตามแบบแผนในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

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 แบบครบวงจรทั้งในด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา 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 2568 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลดอนศิลา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัยอยู่ห่างจากตัวอำเภอเวียงชัยประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย ประมาณ 24 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

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

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปของตำบลดอนศิลา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาเหมาะสำหรับการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ สภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง มีอ่างเก็บน้ำแม่ตึกและห้วยก้างปลาเป็นแหล่งน้ำสำคัญในการทำการเกษตร ส่วนพื้นที่ดินและเชิงเขาสภาพดิน มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ในช่วงฤดูการเพาะปลูก อาจเกิดการขาดน้ำเพราะฝนทิ้งช่วง ในบริเวณพื้นที่ที่มีความลาดชันจะมีปัญหาการกัดกร่อนพังทลายของหน้าดิน บางส่วนของพื้นที่ของตำบลดอนศิลา ยังเป็นป่าธรรมชาติ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร และมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 101 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 63,125 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปเป็นลักษณะอากาศแบบมรสุม ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

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

1.4 ลักษณะอุณหภูมิ

- อุณหภูมิเฉลี่ย 26.1 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิสูงสุด 31.9 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิต่ำสุด 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	หลังกู่ชุกร	89
5.	หนองมะปิ่น	2	หลังกู่ชุกร	15

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง		ขนาดเนื้อที่ (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

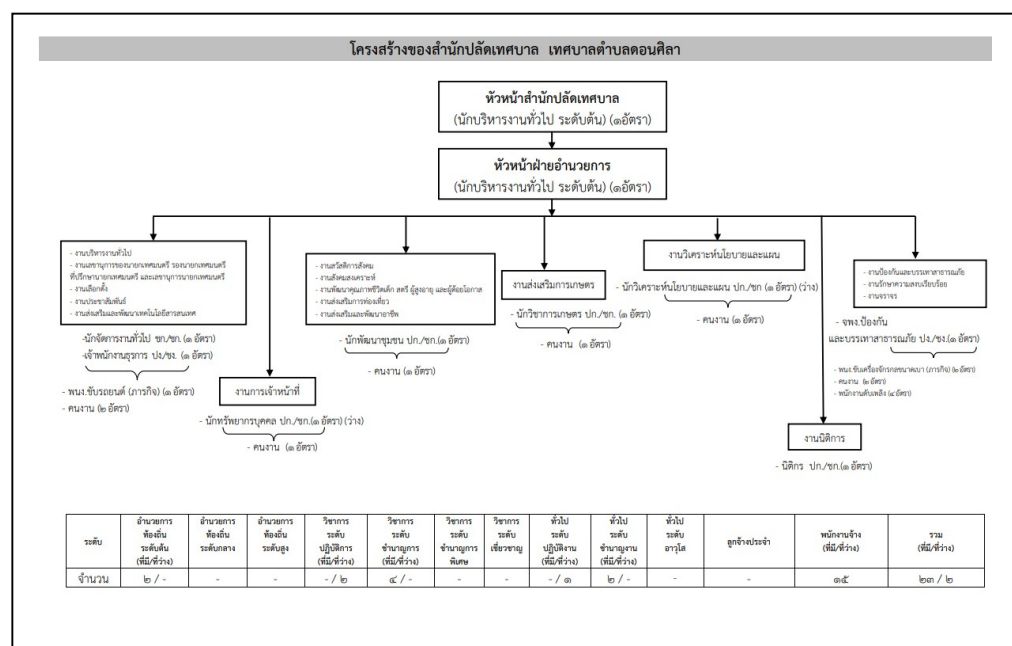
ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง	ขนาดเนื้อที่ (ไร่)
1	อ่างเก็บน้ำแม่ต๋าก	หมู่ 6, หมู่ 14	2,700 ไร่
2	อ่างเก็บน้ำจำตอง	หมู่ 3	27 ไร่
3	อ่างเก็บน้ำห้วยตึนบก		
4	อ่างเก็บน้ำจำปาหวาย		
5	ฝาย		21 แห่ง
6	บ่อน้ำตื้น		844 แห่ง
7	บ่อโยก		13 แห่ง

1.6 ขนาดพื้นที่ตำบล พื้นที่ ส.ป.ก. และพื้นที่การเกษตร

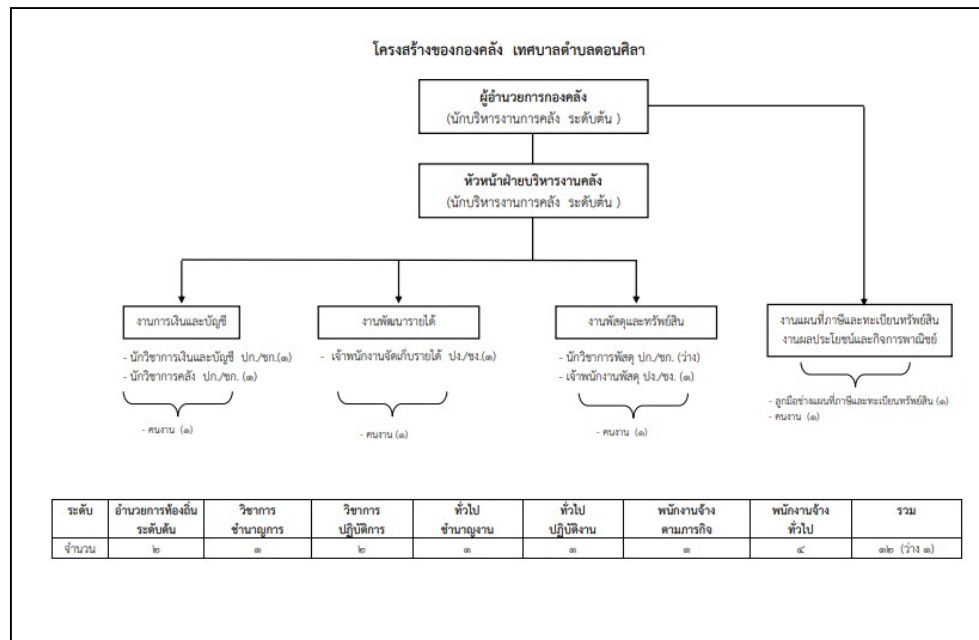
ตำบลอนศิลา มีจำนวนพื้นที่ทั้งหมด 63,125 ไร่ พื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินทั้งหมด 11,545 ไร่ และจำนวนพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 26,336 ไร่

ตาราง : 3 ขนาดพื้นที่ตำบล และพื้นที่การเกษตร จำแนกตามรายหมู่บ้าน

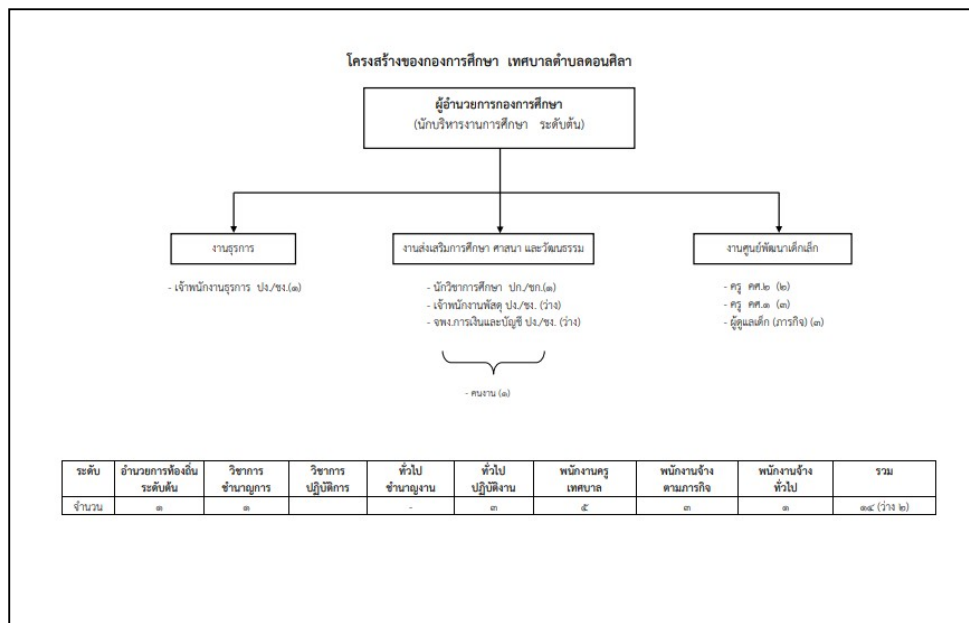
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)
1	บ้านสมานมิตร	3,790	772
2	บ้านหลังกฤษ	3,980	1,286
3	บ้านช่องลม	3,780	1,501
4	บ้านจอเจริญ	4,850	3,330
5	บ้านชัยพฤกษ์	4,760	2,700
6	บ้านดอยงาม	2,945	1,099
7	บ้านสันม่วงคำ	2,630	545
8	บ้านดอน	4,950	2,470
9	บ้านดอนใต้	4,740	2,484
10	บ้านทุ่งโค้ง	2,690	610
11	บ้านใหม่มงคล	2,560	620
12	บ้านจกเจริญ	3,990	2,200
13	บ้านดอนกลาง	3,860	1,616
14	บ้านใหม่สันติสุข	2,980	895
15	บ้านสันเจริญ	2,750	1,200
16	บ้านดอนเหนือ	3,980	1,558
17	บ้านใหม่ศรีวิสัย	3,890	1,450
รวม		63,125	26,336



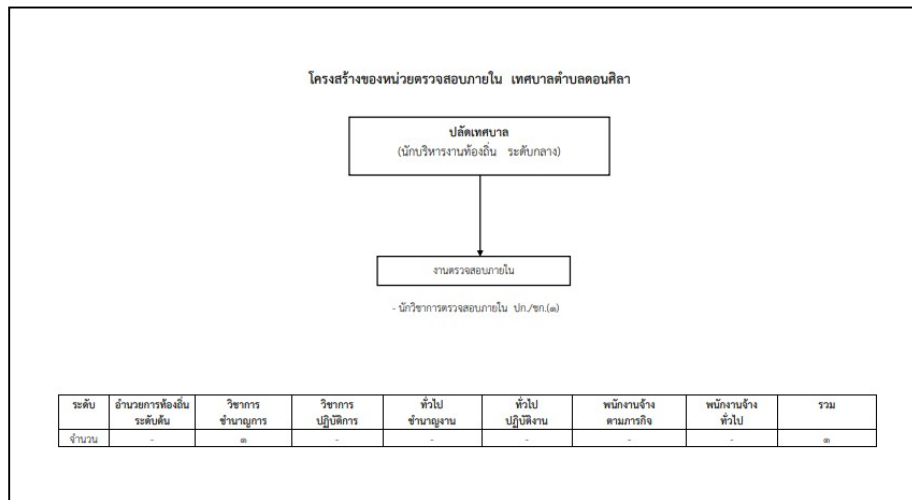
2.3 โครงสร้างของกองคลัง เทศบาลตำบลดอนศิลา



2.4 โครงสร้างกองการศึกษา เทศบาลตำบลดอนศิลา



2.5 โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลดอนศิลา



2.6 คณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหาร



นายเชื่อนเพชร วงศ์เบ็ง
นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา โทร 064-1599789



นางอัมธิกา สุธรรม
รองนายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา โทร 081-7744755



นางพิชญ์ดน ทัฬหทัย
รองนายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา โทร 094-6346907



นายพนพล มานะกิจ
เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา โทร 088-4128876



นายดวงคำ สิทธิปัญญา
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา โทร 089-8551880

2.7 สมาชิกสภา

สมาชิกสภา



นายมานพ ปฐมวงศ์
ประธานสภาเทศบาลนครหาดใหญ่ โทร 090-7890409



นายทวี นนตะภาพ
รองประธานสภาเทศบาล โทร 093-5580538



นายสวัสดิ์ วงศ์เมธา
สมาชิกสภา เขต 1
โทร 089-5556764



นายจรูญ อนาวาน
สมาชิกสภา เขต 1
โทร 096-6861119



นายฉัตรชัย พลยศ
สมาชิกสภา เขต 1
โทร 093-7584911



นายจิรายุทธ อดมุล
สมาชิกสภา เขต 1
โทร 081-0307174



นายประจันต์ วรรณ
กิจ
สมาชิกสภา เขต 1
โทร 091-0740309



นางสาวกานติมน
พรมรัตน์
สมาชิกสภา เขต 2
โทร 094-6656299



นายธนะศักดิ์ กันธะวี
สมาชิกสภา เขต 2 โทร 093-
7739179



นางศรีแก้ว สมนวัน
สมาชิกสภา เขต 2 โทร 085-
0418184



นายวีเชิธร กองเงิน
สมาชิกสภา เขต 2 โทร 086-
1838492



นายสมเจดน์ สดามสุข
สมาชิกสภา เขต 2 โทร 081-
7465187

2.8 ข้าราชการฝ่ายประจำ

ข้าราชการฝ่ายประจำ



นายศรีสวัสดิ์ หงษ์คำ
ปลัดเทศบาลตำบลคอนศิลา โทร 080-1314737



นายพิรชัย อารีย์
รองปลัดเทศบาลตำบลคอนศิลา โทร 081-7063794



นายอัมรินทร์ เผาเจริญ
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล โทร.
084-3668549



นางสาวดวงพร ปาจิณะ
ผู้อำนวยการกองคลัง โทร
085-6188294



นายประมุข ขรวงค์
ผู้อำนวยการกองช่าง โทร
082-8936635



นายบรรเจิด ห้วนนา
ผู้อำนวยการกองการศึกษา โทร
095-6761990



นางสาวนิลเจททรัพย์ สวัสดิ์วงศ์
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ โทร 080-5914987



นางชญาทิษ บุญแสนไชย
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง โทร 083-2091929

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้านในพื้นที่

ตำบลดอนศิลา มีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบล
ดอนศิลาเต็มพื้นที่ทั้งหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 9,837 คน แยกเป็นชาย 4,895 คน
หญิง 4,942 คน และมีความหนาแน่นเฉลี่ย 97.40 คน / ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่ / ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
1 บ้านสมานมิตร	180	316	295	611
2 บ้านหลังกุญชร	198	330	281	611
3 บ้านช่องลม	261	371	363	734
4 บ้านจ่อเจริญ	257	370	418	788
5 บ้านชัยพฤกษ์	207	369	400	769
6 บ้านคอยงาม	146	219	224	443
7 บ้านสันม่วงคำ	188	262	280	542
8 บ้านดอน	229	300	321	621
9 บ้านดอนใต้	140	227	232	459
10 บ้านทุ่งโค้ง	139	244	210	454
11 บ้านใหม่มงคล	151	232	274	506
12 บ้านจ่งเจริญ	176	266	307	573
13 บ้านดอนกลาง	195	337	296	633
14 บ้านใหม่สันติสุข	172	288	289	577
15 บ้านสันเจริญ	136	232	213	445
16 บ้านดอนเหนือ	176	279	296	575
17 บ้านใหม่ศรีวิสัย	166	253	243	496
รวม	3,117	4,895	4,942	9,837

ตาราง : 4 สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
จาก https://www.donsila.go.th/donsila_info.php วันที่ 25 สิงหาคม 2568

4. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มจักสานเชือกกล้วยผู้สูงอายุ
- กลุ่มตัดเย็บผ้าห่ม
- กลุ่มตุ๊กตาทำมือ
- กลุ่มผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าว
- กลุ่มผ้าทอพื้นเมือง

5. การท่องเที่ยว

○ น้ำตกห้วยค่า

อยู่ในพื้นที่บ้านใหม่ศรีวิสัย หมู่ที่ 17 เป็นน้ำตกที่เพิ่งถูกค้นพบใหม่ การเดินทางต้องเดินเท้าเข้าไป เพื่อสัมผัสกับธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และความสวยงามของน้ำตกแห่งนี้



○ ผาช้าง หรือผาช้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาช้าง

ผาช้าง หรือผาช้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาช้าง เป็นภูเขาหิน ขนาดใหญ่ จำนวน 3 ลูก โดดเด่นอยู่กลางทุ่งนา อยู่ในพื้นที่บ้านดอน หมู่ที่ 8 ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ห่างจากอำเภอเวียงชัย 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดเชียงราย 25 กิโลเมตร อยู่บนถนนห้วยดอยบ้านดอน-พญาเม็งราย-ต้า (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1152 ช่วงกิโลเมตรที่ 18-19) จากถนนใหญ่เข้าไปอีกประมาณ 1.5 กิโลเมตร ก็จะถึงบริเวณผาช้างดอนศิลา แต่เดิมไม่มีถนนเข้าถึงสถานที่ดังกล่าว บริเวณดอยผาช้าง เป็นภูเขาหินปูน มีต้นไม้ขึ้นปกคลุมไม่มากนัก ส่วนมากจะเป็นประเภทเถาวัลย์และไม้เบญจพรรณขนาดเล็ก ยังมีต้นจันทน์ขึ้นบริเวณหน้าผาเป็นแห่งๆ บริเวณดอยผาช้าง ยังมีถ้ำอีก ๒-๓ แห่ง มีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก บริเวณผาช้างมีพื้นที่โดยรวม 124 ไร่



○ วัดป่าศรีวิไลย์

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



○ บ้านทุ่งโค้ง วัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง

ทอผ้าพื้นเมือง (ชนเผ่า) กระเป๋าสื่อ ผ้าขาวม้า บ้านทุ่งโค้ง หมู่ที่ ๑๐



1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับ การบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2543)

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

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

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

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมีได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวน ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

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

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

เมื่อแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยได้ถูกร้อยเรียงขึ้นด้วยเจตนารมณ์แห่งการปกครองอันเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จึงได้หยั่งรากและวางหลักการอันมั่นคงเพื่อการพัฒนาและการบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

บทบัญญัติในมาตรา 246 ของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ ได้สะท้อนถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดให้รัฐต้องดูแลให้มี องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินในพื้นที่ บทบาทขององค์กรเหล่านี้ไม่ใช่เพียงแค่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตามคำสั่งจากส่วนกลาง หากแต่เป็นองค์กรที่ถือกำเนิดขึ้นจากประชาชน เพื่อประชาชน และต้องดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

รัฐธรรมนูญยังได้ให้หลักประกันที่ทรงพลังในมาตรา 250 โดยกำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ และการจัดการด้านการเงินและการคลังของตนเอง ความอิสระนี้เปรียบเสมือนลมหายใจแห่งการปกครองตนเอง ที่ทำให้ท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการศึกษา หรือการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน องค์กรเหล่านี้จึงเป็นเสมือน "รัฐบาลท้องถิ่น" ที่ใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์อันเป็นเอกภาพระหว่างรัฐบาลส่วนกลางและท้องถิ่นก็เป็นประเด็นที่รัฐธรรมนูญให้ความสำคัญ มาตรา 251 ได้วางแนวทางให้รัฐต้องมอบอำนาจและหน้าที่ในการ

ดำเนินการต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ภารกิจของรัฐสามารถเข้าถึงและให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น หลักการนี้สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศและประชาชนในทางกลับกัน รัฐธรรมนูญไม่ได้มองข้ามความจำเป็นในการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจ มาตรา 252 ได้กำหนดให้การบริหารงานของอปท.ต้องเป็นไปตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนงานและการตัดสินใจ โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบที่ชัดเจน

และในท้ายที่สุด รัฐธรรมนูญยังได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ผ่านมาตรา 253 ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รวมถึงการถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ นี่คือหัวใจสำคัญที่ทำให้การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ เพราะอำนาจสูงสุดนั้นไม่ได้มาจากกฎหมายหรือรัฐ แต่มาจากประชาชนทุกคนในชุมชนนั้น ๆ

โดยสรุปแล้ว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ไม่ได้เพียงแค่กำหนดกรอบทางกฎหมายเท่านั้น หากแต่ยังได้พรรณนาถึงวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกที่ทรงพลัง เป็นดั่งรากแก้วของต้นไม้ประชาธิปไตย ที่แข็งแรงและเติบโตขึ้นจากผืนดินแห่งประชาชน เพื่อมอบร่มเงาแห่งการบริการและผลิดอกออกผลเป็นความผาสุกที่ยั่งยืนแก่คนในท้องถิ่นทุกคนอย่างแท้จริง

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหา

ของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทาง การเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือ ในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ สาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็น การสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกสู่อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความรู้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลัก

เคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและ ชัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

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

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยัง ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น(Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบหรือ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จักจากประสบการณ์ใน

อดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อ ผลิตภัณฑ์ตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกัน ประสบการณ์จากการใช้สินค้านั้นจะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อย่างเข้าใจและความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าโดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มีประโยชน์หรือไม่ประโยชน์

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลาย ประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้าสู่ตัว บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไม่ประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬาและ กลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสชาติของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าหากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของ ผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม(Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการ คาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุป ได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

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

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

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ

มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

1) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

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

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

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

ค. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

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

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเอง เป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมาก น้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

1.5 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคและพนักงานให้บริการ หรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการ (Gronroos, 1990) ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้น ควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Kitapci, Akdogan, & Dortyol, 2014) คุณภาพการบริการเป็น สิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนึกถึงเสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (ณัฐพัชร ลอประเสริฐ 2549, น. 12) สำหรับการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ และ ธุรกิจค้าปลีก และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรวัดที่มีชื่อเสียง ต่อมาพบว่ามีความสัมพันธ์กันเอง (Degree of Correlation) ระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการโดยให้เหลือเกณฑ์ อย่างกว้าง ทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ซึ่งในแต่ละเกณฑ์ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ การให้บริการ Zeithaml, Bitner, & Gremler (2006) ตามเกณฑ์ดังนี้ 1. สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง คุณภาพการบริการที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ทางกายที่ให้บริการ ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้จากสัมผัสทั้ง 5 จากบริการ ตัวอย่างเช่น การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศ กลิ่น เสียง เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) เป็นการสร้างการรับรู้ที่ดี และเป็นสิ่งที่ส่งผลอย่าง

มากในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง คุณภาพในการให้บริการตามที่ได้สัญญา รับปาก ไว้กับผู้บริโภคอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ หากไม่สามารถทำตามได้ก็กล่าวจะทำให้ ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นและลดลง จนกระทั่งหายไปและไปใช้บริการรายอื่น ตัวอย่างเช่น แจ้งระยะเวลา ในการให้บริการ 45 นาที ก็ควรให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน 45 นาที, การเสริมสินค้าที่ถูกต้อง 3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง คุณภาพการบริการด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสนใจในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือผู้รับบริการ เช่น พนักงานรีบลงทะเบียนเมื่อผู้บริโภคเข้ามา ใช้บริการ, พนักงานรีบหาที่จอดรถให้เมื่อที่จอดรถเต็ม ด้วยสีหน้าที่เต็มใจให้บริการ 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถ ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือหรือความไว้วางใจของผู้บริโภค เช่น พนักงานมีใบวิชาชีพ ใบประกาศผ่านการอบรม พนักงานมีการสื่อสารที่ดี พูดชัดถ้อยชัดคำ ตอบตรงคำถาม ให้แนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้บริโภค 5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง คุณภาพการให้บริการในส่วนของการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน และให้ความสนใจผู้บริโภคทั้งก่อนให้บริการ ขณะให้บริการ และหลังการให้บริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริโภค เช่น การจดจำรายละเอียดผู้บริโภคที่เคยใช้บริการ การให้บริการ หลังการขาย จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา คุณภาพการบริการ คือ การกระทำ การดำเนินการ อย่างใด อย่างหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งสัมผัสได้ จับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ ในบริการ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพที่พบมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร/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 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.6

รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ และคณะ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563:บทสรุปผู้บริหาร) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๋ย อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเตี๋ย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และ ผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน สรุปผลการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๋ย อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการ ให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 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. งาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 3. งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็น ร้อยละ 91.40

ภัทรพร สมเสมอ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัด เชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวม ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วง คะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความ พึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 โดยแยกเป็นรายละเอียด แต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของ เทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนน การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ ของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 4 ส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวม 4 ส่วนงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ งานทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ศิรินาฏ จันทะเปลิน คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้าน การศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับของความพึงพอใจที่ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91-95 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความ พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตาม

เกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือ ภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้าน ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้าน ช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความ พึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมิคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ ได้ เท่ากับ 9 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตาม เกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของ เจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้น มิคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้าน การศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึง พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ใน ระดับความ พึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย 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 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมมีแนวโน้มอยู่ในระดับ "มากที่สุด" หรือสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและร้อยละที่สูงอย่างสม่ำเสมอในหลายการศึกษาที่แตกต่างกัน ตัวแปรสำคัญที่น่าสนใจในการศึกษาความพึงพอใจนี้ได้แก่ **ข้อมูลประชากรของผู้รับบริการ** (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้) และ **ประเภทของงานบริการ** (เช่น งานด้านโยธา, ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, รายได้/ภาษี, การศึกษา, พัฒนาชุมชน, สาธารณสุข, และงานทะเบียน) รวมถึง

องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ (เช่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และสิ่งอำนวยความสะดวก) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าเกือบทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยบางงานบริการหรือบางด้านอาจได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นเล็กน้อย เช่น งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง หรืองานด้านสาธารณสุข มักได้รับคะแนนสูงอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ ข้อมูลยังชี้ให้เห็นว่าบางพื้นที่อาจมีลักษณะผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เช่น ในบางพื้นที่ผู้ขายอาจเป็นกลุ่มตัวอย่างหลัก ขณะที่ในบางพื้นที่ผู้หญิงอาจเป็นกลุ่มหลัก ซึ่งความแตกต่างนี้อาจส่งผลต่อการให้บริการเฉพาะด้านในแต่ละท้องถิ่นได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษาระบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2568

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 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 และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคำจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ 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 แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง 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 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการของเทศบาลตำบลดอนศิลาอำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย(N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	60	60.00
หญิง	40	40.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	4	4.00
31 – 40 ปี	8	8.00
41 – 50 ปี	30	30.00
51 – 60 ปี	34	34.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	23	23.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	48	48.00
มัธยมศึกษา	41	41.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	7	7.00
ปริญญาตรี	3	3.00
ปริญญาโท	1	1.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	2.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	28	28.00
รับจ้างทั่วไป	34	34.00
เกษตรกร/ประมง	21	21.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	1.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	1	1.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	17	17.00
2 – 3 ครั้ง	35	35.00
4 – 5 ครั้ง	29	29.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	19	19.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านการศึกษา	22	22.00
งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	22	22.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	23	23.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	33	33.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ

2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.56	10	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.58	10	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.57	10	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.63	10	96-100
รวม	9.58	10	96-100

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.58 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และถ้าพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.63 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.58 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.56 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอน ในการขอรับบริการ	9.42	10	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.69	10	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.51	9	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.65	10	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับ บริการ	9.54	10	96-100
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.50	10	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ	9.77	10	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด	9.42	9	96-100
รวม	9.56	10	96-100

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$) 9.56 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$) 9.77 การประเมินที่ได้ 10 คะแนน และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.60	10	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.59	10	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.61	10	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.60	10	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคารผ่านการออนไลน์ เป็นต้น	10	10	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.58	10	96-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.62	10	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.26	10	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	9.43	10	96-100
รวม	9.58	10	96-100

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร ผ่านการออนไลน์ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 10.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ 10 และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.51	10	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.50	10	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.52	10	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.45	10	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.54	10	96-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.61	10	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.72	10	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.62	10	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.65	10	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.62	10	96-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.60	10	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.52	10	96-100
รวม	9.57	10	96-100

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ คือ ($\bar{X}$) 9.72 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (N=100)

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.51	10	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.40	10	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	9.44	10	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	9.76	10	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.52	10	96-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.84	10	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.52	10	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.95	10	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.79	10	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.52	10	96-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.64	10	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.77	10	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.56	10	96-100
รวม	9.63	10	96-100

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$) 9.63 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ที่มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$) 9.95 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.41	9.57	9.33
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.86	9.82	9.39	9.70
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.32	9.82	9.65	9.33
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.73	9.45	9.48	9.85
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.36	9.59	9.74	9.48
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.64	9.32	9.52	9.52
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.68	9.77	9.83	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.41	9.57	9.33
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.55	9.57	9.59	9.54
	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 $(\bar{X})9.56$ คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})9.59$ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X}) 9.57$ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X}) 9.55$ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X}) 9.54$ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรืองานป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.59	9.64	9.61	9.58
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.59	9.64	9.61	9.59
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.59	9.59	9.65	9.57
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.60	9.60	9.65	9.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	10	10.00	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.61	9.72	9.48	9.59
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ นอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.58	9.73	9.48	9.60
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.27	9.36	9.17	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.50	9.39	9.42
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
<u>รวม</u>	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.58	9.64	9.56	9.57
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้าน *ช่องทางการให้บริการ* ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ $(\bar{X})$ 9.58 คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คืองานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.64 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คืองานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.58 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.57 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.56 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.36	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.39	9.50	9.50	9.50
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.34	9.58	9.59	9.56
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.37	9.57	9.62	9.59
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.36	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.50	9.64	9.65	9.64
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.63	9.82	9.74	9.70
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.52	9.73	9.60	9.58
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอ ข้อมูล	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.48	9.70	9.68	9.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.51	9.71	9.67	9.64
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.50	9.74	9.65	9.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.32	9.56	9.67	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
<u>รวม</u>	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	<u>9.43</u>	<u>9.63</u>	<u>9.61</u>	<u>9.56</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 $(\bar{X})$ 9.57 คะแนนประเมินที่ได้เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.63 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.61 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.56 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และงานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย $(\bar{X})$ 9.43 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.36	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.23	9.36	9.48	9.48
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.45	9.50	9.39	9.42
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.55	9.77	9.83	9.85
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรืองานป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.82	9.82	9.91	9.82
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.82	9.95	10.00	10.00
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.73	9.82	9.83	9.79
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.41	9.55	9.57	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ ประชาชน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.77	9.45	9.70	9.64
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.73	9.77	9.83	9.76
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.64	9.36	9.57	9.64
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
<u>รวม</u>	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	<u>9.56</u>	<u>9.61</u>	<u>9.67</u>	<u>9.65</u>
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้าน *สิ่งอำนวยความสะดวก* ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ ($\bar{X}$) 9.63 คะแนนประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 เทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแยกตามส่วนงาน พบว่าส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.67 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.65 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 งานด้านเทศกิจหรืองานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.61 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และงานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.56 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.55	9.57	9.59	9.54
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.58	9.64	9.56	9.57
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.43	9.63	9.61	9.58
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	9.56	9.61	9.67	9.65
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
<u>รวม</u>	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	<u>9.53</u>	<u>9.61</u>	<u>9.61</u>	<u>9.59</u>
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวมทุกด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน โดยแยกตามส่วนงานทั้ง 4 งานพบว่า ส่วนงานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ส่วนงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.61 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 และงานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ทางเทศบาลมีการอำนวยความสะดวกในการทำบัตรผู้พิการและมอบวีลแชร์ถึงบ้าน โดยไม่ต้องเดินทางมาที่เทศบาลฯ
- 2) ทางเทศบาลฯ มีรถบริการสำหรับผู้ป่วยติดเตียงที่มีนัดไปพบแพทย์

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) การติดต่อบางงาน อาจมีการรอคอยการดำเนินเรื่องนาน

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการบริการในช่วงวันหยุดที่เหมาะสม
- 2) บางบริการมีการให้บริการที่หลายช่องทางซึ่งทำให้เกิดความสะดวก

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้เพิ่มช่องทางอื่นๆ ที่ทำให้ประชาชนติดตามข้อมูลย้อนหลังได้แบบ กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ
- 2) บริการดี สอบถามและตอบคำถามได้ชัดเจน
- 3) ติดตามและแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับประชาชน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ในบางส่วนงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพออาจทำให้งานล่าช้า
- 2) เรื่องบางเรื่องชาวบ้านไม่ค่อยเข้าใจภาษาทางราชการ เช่นระเบียบต่างๆ อยากให้เป็นภาษาที่ชาวบ้านเข้าใจได้ง่าย

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ในช่วงน้ำท่วม มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในการแจ้งข่าวสารเตือนภัยผ่านไลน์ และมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วม เช่นกระสอบทราย ทราช ให้กับประชาชน
- 2) มีการจัดสถานที่ให้บริการเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
- 3) พื้นที่ของเทศบาลสะอาด

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) การประชาสัมพันธ์บางอย่างยังไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มความหลากหลายของการประชาสัมพันธ์

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

หาแนวทางป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ระยะยาว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี เข้าใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48 อาชีพส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวนครั้งในการมาติดต่อกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35 และการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 33

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลาอำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 9.58 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละ 98.35 และถ้าพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$) 9.63 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.52 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย($\bar{X}$) 9.58 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้

98.35 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ประเมินได้ 10 คะแนน เมื่อเทียบกับเกณฑ์คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.28 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.56 และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินทุกด้านได้คะแนน 10 คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละ 98.25

โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.56 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.25 เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.77 การประเมินที่ได้ 10 คะแนน และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 99.08

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.35 เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคารผ่านการออนไลน์ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 10.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ 10 และคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 100

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.57 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.28 เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X}$) 9.72 เมื่อเทียบ

กับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.88

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของด้านนี้ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.63 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.52 เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ที่มีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$) 9.95 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และเมื่อเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 99.80

3.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลาอำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวมทุกด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน โดยแยกตามส่วนงานทั้ง 4 งาน พบว่าส่วนงานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ส่วนงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.61 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.44 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.76 และงานด้านการศึกษา ได้คะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$) 9.59 เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์การประเมินได้ 10 และเทียบกับคะแนนร้อยละเฉลี่ยแบบช่วงได้ 96-100 เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินร้อยละได้ 98.04

4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาล
ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับ
บริการ

จุดที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ

- 1) ทางเทศบาลมีการอำนวยความสะดวกในการทำบัตรผู้พิการและมอบวีลแชร์ถึงบ้าน โดยไม่ต้องเดินทางมาที่เทศบาลฯ
- 2) ทางเทศบาลฯ มีรถบริการสำหรับผู้ป่วยติดเตียงที่มีนัดไปพบแพทย์
- 3) มีการบริการในช่วงวันหยุดที่เหมาะสม
- 4) บางบริการมีการให้บริการที่หลายช่องทางซึ่งทำให้เกิดความสะดวก
- 5) บริการดี สอบถามและตอบคำถามได้ชัดเจน
- 6) ในช่วงน้ำท่วม มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในการแจ้งข่าวสารเตือนภัยผ่านไลน์ และมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วม เช่นกระสอบทราย ทราบให้กับประชาชน
- 7) มีการจัดสถานที่ให้บริการเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
- 8) พื้นที่ของเทศบาลสะอาด

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) การติดต่อบางงาน อาจมีการรอคอยการดำเนินเรื่องนาน
- 2) อยากให้เพิ่มช่องทางอื่นๆ ที่ทำให้ประชาชนติดตามข้อมูลย้อนหลังได้แบบกระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ
- 3) หาแนวทางป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ระยะยาว
- 4) เรื่องบางเรื่องชาวบ้านไม่ค่อยเข้าใจภาษาทางราชการ เช่นระเบียบต่างๆ อยากให้เป็นภาษาที่ชาวบ้านเข้าใจได้ง่าย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่าผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและอยู่ในช่วงอายุ 51–60 ปี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มแรงงานวัยกลางคนและสูงอายุนั้นยังมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกรรมที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานท้องถิ่น อีกทั้งเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จึงสะท้อนให้เห็นความจำเป็นที่เทศบาลควรออกแบบบริการและช่องทางการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ตรงกับบริบทประชากรในพื้นที่ในด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มรับจ้างทั่วไปเข้ามาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างเศรษฐกิจท้องถิ่นที่ยังพึ่งพาแรงงานรับจ้างเป็นหลัก การมาติดต่อ 2–3 ครั้งของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานยังคงมีขั้นตอนที่ต้องติดตามหรือประสานงานหลายครั้ง จึงเป็นโอกาสที่เทศบาลจะพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วและครบถ้วนมากขึ้น ทั้งนี้ การที่ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สะท้อนถึงความต้องการหลักของคนในพื้นที่ ซึ่งควรได้รับการสนับสนุนให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ค่าเฉลี่ย 9.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.35) ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลดังกล่าวสะท้อนว่าเทศบาลสามารถจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) จะพบว่า **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ซึ่งประชาชนให้คะแนนสูงที่สุด (ร้อยละ 98.52) สอดคล้องกับมิติ *Tangibles* ที่มุ่งเน้นความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ และความสะอาด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการภาครัฐ (OECD, 2017) ขณะที่ **ด้านช่องทางการให้บริการ** ที่ได้รับความพึงพอใจสูง (ร้อยละ 98.35) สอดคล้องกับมิติ *Responsiveness* และ *Reliability* เนื่องจากเทศบาลได้จัดให้มีทางเลือกที่หลากหลาย ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ไปรษณีย์ ธนาकर และช่องทางออนไลน์ ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี ในส่วนของ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจต่อการใช้อาสาสุภาพของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 98.88) ซึ่งสะท้อนถึงมิติ *Assurance* และ *Empathy* ตามกรอบ SERVQUAL คือ การมีความสุขภาพ การสร้างความมั่นใจ และการใส่ใจผู้รับบริการ อันเป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2564) ขณะที่ **กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** แม้จะได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (ร้อยละ 98.25) แต่ยังคงอยู่ในระดับดีมาก โดยมีข้อเด่นคือการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มซึ่งช่วยลดความซับซ้อนของขั้นตอน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt &

Denhardt (2015) ที่เน้นการให้บริการภาครัฐในลักษณะ *New Public Service* ที่ต้องอำนวยความสะดวกและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนมากที่สุด โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าเทศบาลตำบลดอนศิลา มีศักยภาพในการจัดบริการภาครัฐที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งในเชิงกายภาพ (Tangibles) ช่องทางและกระบวนการ (Reliability, Responsiveness) ตลอดจนบุคลิกภาพ (Assurance, Empathy) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของประชาชน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้ยั่งยืนต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยงานที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ **งานด้านเทคนิค/ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านรายได้หรือภาษี** ได้คะแนนเฉลี่ย 9.61 (ร้อยละ 98.44) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการจัดเก็บภาษีที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของเทศบาลตามที่ **ประธาน สุวรรณมงคล (2543)** กล่าวไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการ “บริหารจัดการสาธารณะและคุ้มครองสิทธิของประชาชน” สำหรับ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ได้คะแนนเฉลี่ย 9.59 (ร้อยละ 98.76) แม้จะรองลงมาเล็กน้อย แต่สะท้อนถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 272 และ 274** ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะและสวัสดิการที่จำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่วน **งานด้านการศึกษา** แม้จะได้คะแนนเฉลี่ย 9.59 (ร้อยละ 98.04) ซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับส่วนงานอื่น แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ผลดังกล่าวสะท้อนว่าประชาชนให้ความสำคัญสูงต่อการจัดการศึกษาในท้องถิ่น โดยมุ่งหวังให้เทศบาลสามารถพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้และโครงสร้างพื้นฐานทางการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น อันสอดคล้องกับบทบาทที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญมาตรา 281 ที่ระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิและหน้าที่ในการจัดการศึกษาและการฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชน เมื่อเชื่อมโยงกับ **แนวคิดเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจ** (กิตติมา ปรีดีดิolk, 2532; จรัส โพธิ์จันทร์, 2527; Maslow, 1970) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนเกิดจากการที่เทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละลำดับขั้นได้ ทั้งด้านความปลอดภัย (safety needs) ผ่านงานเทคนิค/ป้องกันภัย ด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจผ่านงานรายได้/ภาษี ด้านความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมทางสังคมผ่านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และด้านการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ผ่านงานการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่าเทศบาลตำบลดอนศิลาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเชิงกฎหมายและทฤษฎี อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจในทุกมิติของการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่ควรต่อยอดสู่การพัฒนาเชิงคุณภาพต่อไป โดยเฉพาะการ

ยกระดับการศึกษาซึ่งแม้จะได้คะแนนสูง แต่สะท้อนถึงความคาดหวังที่ทำนายและจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการให้บริการให้กับประชาชน
2. เรือนำท่อมควรมีโครงการที่แก้ปัญหาในระยะยาวในพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการทุกครั้งในรูปแบบที่ปกปิด หรือมีความเป็นส่วนตัวกับผู้รับบริการ
2. ทำการประเมินการบริการออนไลน์ แบบง่าย ทุกครั้งหลังรับบริการ
3. ควรรนำผลการประเมินกิจกรรมของทางเทศบาลฯ มาร่วมประเมินแบบบูรณาการ

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. มหาวิทยาลัยมหิดล
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562:บทคัดย่อ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ภัทรพร สมเสมอ. (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.
- 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). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร**. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562:สรุปผลการประเมิน). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). **คู่มือการกระจายอำนาจและบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

ภาคผนวก ก

การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วย
บริการเคลื่อนที่ ตามคำสั่ง ดังนี้

ทางเทศบาลฯ ได้ดำเนินการจัดทำคำสั่ง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2567-
กันยายน 2568 จำนวน 12 เดือน โดยมีคำสั่งในแต่ละเดือน 3 รายการดังนี้

1. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวัน และ
ให้บริการประชาชน ในช่วงพักเที่ยงในวันราชการประจำเดือน ตุลาคม 2567- กันยายน 2568
จำนวน 12 คำสั่ง
2. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาล
ตำบลดอนศิลา ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ (สตรี)
ประจำเดือน ตุลาคม 2567- กันยายน 2568 จำนวน 12 คำสั่ง
3. คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่
อยู่เวรยามและผู้ตรวจเวรสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ประจำเดือน ตุลาคม 2567-
กันยายน 2568 จำนวน 12 คำสั่ง

ภาคผนวก ก (ต่อ)

ตัวอย่าง คำสั่งเทศบาลตำบลคอนศิลาที่ 575/67 เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวัน และให้บริการประชาชน ในช่วงพักเที่ยงในวันราชการประจำเดือน ตุลาคม 2567

สำเนาฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลคอนศิลา

ที่ ๕๗๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยาม และผู้ตรวจเวรสำนักงานเทศบาลตำบลคอนศิลา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน การรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินของทางราชการ และสถานที่ราชการของเทศบาลตำบลคอนศิลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยาม ประจำห้องป้องกันฯ สำนักงานเทศบาลตำบลคอนศิลา และอาคารศูนย์บริการทางสังคม แบบมีส่วนร่วมตำบลคอนศิลา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ เวลาตั้งแต่ ๑๖.๓๐ น. - ๐๘.๓๐ น. ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายอธิพงศ์	ทัฬหิมฉาย	นายช่างโยธาชำนาญงาน
๒. นายประจักษ์	ปราจักร	ลูกมือช่างแผนกที่และทะเบียนทรัพย์สิน (คุณวุฒิ)
๓. นายฤกษ์	ยะอินแก้ว	พนักงานดับเพลิง
๔. นายสุเมธ	มหาวงศนันท์	นิติกรชำนาญการ
๕. นายพิทักษ์พงศ์	ศรีรัตน์	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๖. นายชนะพงษ์	ชัยนิต	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (ผู้มีทักษะ)
๗. นายสมจิตต์	บุญมวงศ์	นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
๘. นายบุญฤดี	ดอนชัย	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดกลาง (ผู้มีทักษะ)
๙. นายภาสกร	มูลดวง	พนักงานขับรถยนต์ (ผู้มีทักษะ)
๑๐. นายภาสกร	ปวนสิงห์	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (ผู้มีทักษะ)
๑๑. นายพลากร	กาบแก้ว	คนงาน
๑๒. นายบุญส่ง	วงศ์มูล	พนักงานขับรถยนต์ (ผู้มีทักษะ)
๑๓. สิบเอกพิทักษ์	คำน้อย	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
๑๔. นายพรประสิทธิ์	แก่นดี	นายช่างโยธาชำนาญงาน
๑๕. นายวีรฤกษ์	พรหมทัศน์	วิศวกรโยธาปฏิบัติการ
๑๖. นายเทวะกฤต	ศรีจุมปา	นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน
๑๗. นายนที	ไพโรจน์	พนักงานดับเพลิง
๑๘. นายวิเชียร	ไชยอินแก้ว	พนักงานดับเพลิง
๑๙. นายอิศรา	มารรัตน์	พนักงานดับเพลิง
๒๐. นายธัญพิสิษฐ์	พรหมไชย	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า (คุณวุฒิ)
๒๑. นายสิทธิพล	ปวนสิงห์	ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ (ผู้มีคุณวุฒิ)
๒๒. นายพิพัฒน์พงศ์	ตุลาพงษ์พิพัฒน์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ภาคผนวก ก (ต่อ)

-๒ -

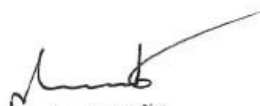
ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เวรยามของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งผู้ตรวจเวรยาม ดังนี้

๑. นายสมศักดิ์	มาลารัตน์	รองนายกเทศมนตรี
๒. นายเชื่อนเพชร	วงศ์เป็ง	รองนายกเทศมนตรี
๓. นายศรีสวัสดิ์	หงษ์คำ	ปลัดเทศบาล
๔. นายพิรัชย์	อารีย์	รองปลัดเทศบาล
๕. นายประมุข	ขรวงค์	ผู้อำนวยการกองช่าง
๖. นายบรรเจ็ด	ห้วนนา	ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๗. นายอมรินทร์	ผ้าเจริญ	หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรยาม ในการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินของทางราชการ และสถานที่ราชการของเทศบาลตำบลดอนศิลา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ ปี พ.ศ.๒๕๕๗ รายละเอียดตามบัญชีแนบท้าย และให้รายงานการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลง ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายสมเกียรติ พรหมชัย)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา

ตัวอย่าง คำสั่งเทศบาลตำบลอนศิลา ที่ 578/67 เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาลตำบลอนศิลา ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ (สตรี) ประจำเดือน ตุลาคม 2567

สำเนาฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลอนศิลา

ที่ ๕๗๘ / ๒๕๖๗

เรื่อง ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาลตำบลอนศิลา
ให้บริการประชาชน โดยทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์ - อาทิตย์ (สตรี)
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดนโยบายปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน
ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ (สตรี) เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายการปฏิรูปราชการ ของรัฐบาลและ
เป็นการสร้างมาตรการเชิงรุกในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐและองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลอนศิลา จึงให้พนักงานเทศบาล
และพนักงานจ้าง (สตรี) ของเทศบาลตำบลอนศิลา ปฏิบัติหน้าที่ตามวันที่กำหนดไว้ในตารางข้างท้ายนี้

วัน/เดือน/ปี	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๕ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวอินทรา วงศ์ไชย	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	
๖ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวสุกัญญา จันทราภินันท์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	
๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางอรโพธิ์น ทนมาก	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวสดีโส ธรรมสอน	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน	
๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวลักขณ์ แบนแก้ว	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน	-หยุดชดเชย วันนวมินทรมหาราช-
๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวจรัสพร คำภีระ	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	
๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวตรีชฎา วรรณลักษณ์	คนงาน	
๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวมัลลิกา สอนผัด	คนงาน	-หยุดวันปิยมหาราช-
๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางสาวกิงแก้ว อามะแว่น	คนงาน	
๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๗	นางอัญชลี หมั่นคำ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	

- ๒ -

มีหน้าที่

๑. ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการกิจที่รับผิดชอบในวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และให้อีกเป็นนโยบายสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค
๒. รับผิดชอบอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลอนศิลา และอาคารศูนย์บริการทางสังคมแบบมีส่วนร่วม ตำบลอนศิลา
๓. ให้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับรองการปฏิบัติงานในแต่ละวัน หากเป็นการปฏิบัติงานเพียงลำพังคนเดียว ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้รับรองตนเอง
๔. ให้รวบรวมผลการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการรายงานต่อนายกเทศมนตรีตำบลอนศิลา ภายในสัปดาห์วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน
๕. หากผู้ใดมีความจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บันทึกเสนอนายกเทศมนตรีตำบลอนศิลา หรือ ผู้รักษา ราชการแทนทราบ เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายสมเกียรติ ธรรมชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลอนศิลา

ตัวอย่าง คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา เลขที่ 579/2567 เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง
ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรยามและผู้ตรวจเวรสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ประจำเดือน ตุลาคม 2567

สำเนา ๑ ฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลดอนศิลา

ที่ ๕๗๙ / ๒๕๖๗

เรื่อง ให้พนักงานจ้างทั่วไปอยู่เวรบริการประจำวัน
และให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงในวันราชการ
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ตามที่เทศบาลตำบลดอนศิลา ได้ดำเนินการจ้างพนักงานจ้างทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
เพื่อช่วยในการปฏิบัติราชการ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดนโยบายปรับขยายเวลา
ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงในวันราชการ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายการปฏิรูปราชการ
ของรัฐบาล และเป็นการสร้างมาตรการเชิงรุกในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อหน่วยงาน
ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงแต่งตั้งผู้มีรายชื่อท้ายคำสั่งนี้ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรบริการประจำวัน
และให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงในวันราชการของเทศบาลตำบลดอนศิลา

โดยให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ตั้งแต่เวลา
๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. หากผู้ใดมีความจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บันทึกเสนอนายกเทศมนตรีตำบล
ดอนศิลาหรือผู้รักษาราชการแทนทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสมเกียรติ พรหมชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา

ภาคผนวก ข

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
3. ภาพประกอบการลงพื้นที่

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๐๑)/ว ๑๓๗



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในวันที่ ๒๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘
เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อ
ประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐-๐๓๐-๒๕๒๙ , ๐๘๓-๐๘๖๐๘๑๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๔๒๔๘, ๔๒๔๙
โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๒

ภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล



- 3 -

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

- 4 -

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ
เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย