



## รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการโดย

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565

# รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง  
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการโดย  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนาคณะบริหารธุรกิจ และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ หน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ วิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

12 กันยายน 2565

**ชื่อเรื่องงานวิจัย :** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

**คณะผู้วิจัย :** นางสาวเดือนเพ็ญ มะโนเรือง

**ผู้อำนวยการ**

**แผนงานวิจัย :** รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

**สังกัด :** คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยแยกเป็นด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมตามเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการทางนั้น ส่วนมากมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น ส่วนมากมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละ 96-100

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิด	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	24
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>27</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>31</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผล	51
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะทั่วไป	56
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	60
ภาคผนวก ข คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง	65



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	31
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	33
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	33
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	34
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	35
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	36
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	38
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	40
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	42
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	45

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุข การ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ คือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างเสริมความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรม

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิ ส ญ พ อ ง ศ ร ี , 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (Means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

### **วัตถุประสงค์ในการประเมินผล**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

### **ขอบเขตในการศึกษา**

#### **1. ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

1.2 สำนวความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ 1 กรกฎาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2565

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน
5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



#### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ

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

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

1.1.1 ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 10 ไร่ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองกาญจน์ ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยมีถนนทางหลวงหมายเลข 1129 (เชียงใหม่-เชียงราย) ห่างจากที่ว่าการอำเภอเชียงของ 21.70 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดเชียงราย 137 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1.1.2 เนื้อที่ ตำบลริมโขงมีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 86 ตารางกิโลเมตร (53,750ไร่)

1.1.3 ภูมิประเทศ ตำบลริมโขงเป็นพื้นที่ราบสลับกับภูเขา มีแม่น้ำโขงเป็นแนวกั้นพรมแดน ระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สภาพป่าบางส่วนเป็นป่าสงวนแห่งชาติ

1.1.4 ภูมิอากาศ ในพื้นที่ตำบลริมโขงเป็นแบบมรสุมเขตร้อนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ในช่วงฤดูฝน และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว มีช่วงฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคม - กุมภาพันธ์ ฤดูฝนระหว่างเดือนมิถุนายน - ตุลาคม ฤดูหนาวระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุดต่อปี 8 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุดต่อปี 38 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยต่อปี 1,600 มิลลิเมตรต่อปี

ฤดูฝน อยู่ในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม

ฤดูหนาว อยู่ในช่วงเดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

ฤดูร้อน อยู่ในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน

1.1.5 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง มีจำนวน 10 หมู่บ้าน มีจำนวนหลังคาครัวเรือนทั้งหมด 2,470 หลัง

1.1.6 ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขงมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,148 คน แยกเป็นชาย 3,507 คน หญิง 3,641 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 74.18 คนต่อตารางกิโลเมตร

#### 1.1.7 สภาพทางเศรษฐกิจ

1) ราษฎรส่วนใหญ่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ร้อยละ 96 ประกอบอาชีพหลักทางด้านเกษตรกรรม ทั้งนี้เนื่องจากมีสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมกับการเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การประมง และประกอบอาชีพรองทางการค้าขาย

2) หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ประกอบด้วย ปิมน้ำมันและก๊าซ 1 แห่ง และโรงสี 12 แห่ง

#### 1.1.8 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา ประกอบด้วย โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 6 แห่ง และสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 6 แห่ง

2) สถาบันและองค์กรศาสนา ประกอบด้วย วัด/สำนักสงฆ์ 8 แห่ง ศาลเจ้า 3 แห่ง และโบสถ์ 4 แห่ง

3) การสาธารณสุข มีสถานอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 3 แห่ง

4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขงมีป้อมตำรวจ 1 แห่ง และชุดเฝ้าตรวจปฏิบัติการตามแนวชายแดน(ฐานพลอยรังษี) 1 แห่ง

#### 1.1.9 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- หน่วยบริการประชาชนเมืองกาญจน์ สังกัดสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ของ ป้อมตำรวจ 1 แห่ง

- ชุดเฝ้าตรวจปฏิบัติการตามแนวชายแดน(ฐานพลอยรังษี) 1 แห่ง

- ชุดพัฒนาสัมพันธ์มวลชน ที่ 3211 สังกัดกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 3 ส่วนแยก 2 1 แห่ง

- จุดตรวจ/จุดสกัดกั้น สังกัดกองร้อยทหารพรานที่ 3101 2 แห่ง

- ชุดปฏิบัติการศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดชายแดนภาคเหนือที่ 8 (ขป.ศป.ปส.ชน. ที่ 8) 1 แห่ง

#### 1.1.10 การบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม มีเส้นทางการคมนาคมหลัก 3 เส้นทาง ดังนี้

1. เส้นทางที่ 1 จาก จ.เชียงราย - ต.ริมโขง ระยะทาง 100 กิโลเมตร
2. เส้นทางที่ 2 จาก จ.เชียงราย - ต.ริมโขง ระยะทาง 90.20 กิโลเมตร  
ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1271 (แยกปงน้อย - อ.เชียงแสน)  
ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1129 (อ.เชียงแสน - อ.เชียงของ)
3. จาก ที่ว่าการอำเภอเชียงของ - ต.ริมโขง ระยะทาง 21.70 กิโลเมตร  
ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1129 (อ.เชียงแสน - อ.เชียงของ)  
ทางหลวงชนบท (บ้านห้วยเย็น - บ้านแซว อ.เชียงแสน)  
ถนนในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก บางส่วนเป็นถนนดินลูกรัง

2) การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขสาขา 1 แห่ง
- สถานีโทรคมนาคม AIS 1 แห่ง
- DTAC 5 แห่ง
- TRUE MOVE 5 แห่ง
- มีบริการอินเทอร์เน็ตของ บริษัท ทริปเปิ้ลที อินเทอร์เน็ต จำกัด (3BB) และบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (TOT)

1.1.11 การไฟฟ้า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกเขตหมู่บ้าน

#### 1.1.12 แหล่งน้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำน้ำ ลำห้วย 31 สาย และ บึง หนอง และอื่น ๆ 6 แห่ง
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย ฝาย 5 แห่ง บ่อน้ำตื้น 95 แห่ง บ่อโยก 9 แห่ง และอ่างเก็บน้ำ 4 แห่ง

#### 1.1.13 ศักยภาพในตำบล

- โครงสร้างส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ประกอบไปด้วย 4 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รวมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 37 คน ) ประกอบด้วย

ส่วนราชการ	ข้าราชการ (คน)	พนักงานจ้าง (คน)
1. สำนักปลัด	7	5
2. กองคลัง	4	4
3. กองช่าง	2	2
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	6	6
5. ตรวจสอบภายใน	1	-



- เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ได้แก่ รถยนต์บรรทุกน้ำ 1 คัน รถยนต์ส่วนกลาง 3 คัน รถจักรยานยนต์ 1 คัน และรถยนต์กู้ชีพ กู้ภัย 1 คัน

#### 1.1.14 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีลำห้วยตามภูเขา มีน้ำตก 1 แห่ง ซึ่งยังไม่ได้รับการพัฒนา

- แม่น้ำโขง มีทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว

#### 1.1.15 มวลชนจัดตั้ง

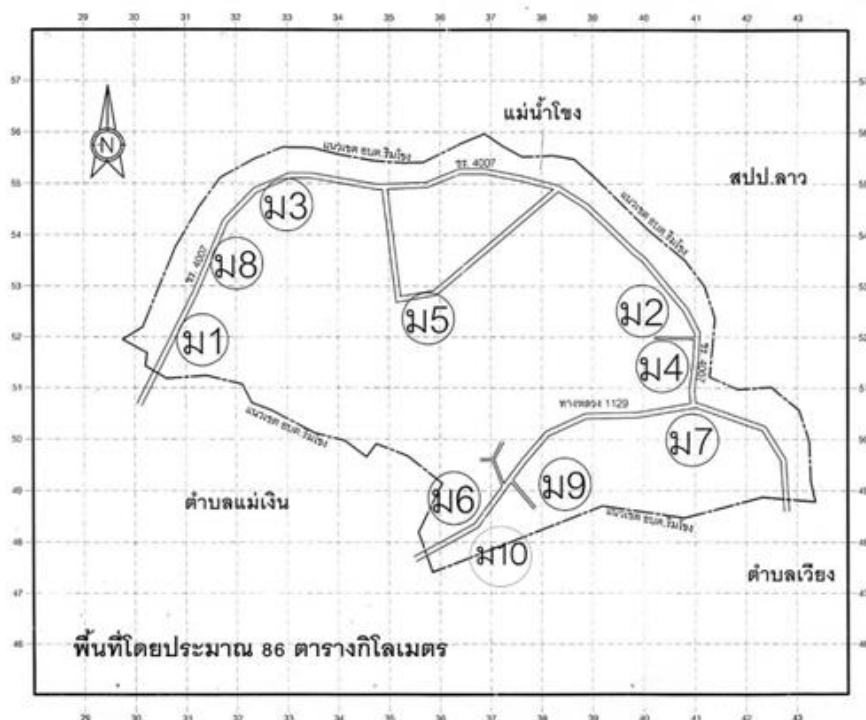
- ลูกเสือชาวบ้าน 22 รุ่น จำนวน 704 คน

- ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น จำนวน 10 คน

- กองหนุนเพื่อความมั่นคง 8 รุ่น จำนวน 8 คน

- อาสาพัฒนา และป้องกันตนเอง 3 รุ่น จำนวน 25 คน

#### 1.1.16 แผนที่ขอบเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง



ภาพที่ 2.1 แผนที่ขอบเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2548 : 29) ให้นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการ ปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่

รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประธาน คงฤทธิศึกษาธิการ (2528 : อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจันทร์, 2553 : 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอ สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

### 1.2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

### 1.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### 1.2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความ

รับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

#### 1.2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

##### 1. การดำเนินการ

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

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้กรอบแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

2) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลต้องคุ้มครอง ฟื้นฟู และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากธรรมชาติ การดูแลรักษาที่สาธารณะ การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อนุรักษ์ตามกฎหมาย ซึ่งหมายถึงเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 และ เขตอนุรักษ์ป่าชายเลน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ

3) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษในเขตพื้นที่ อาทิ การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย กรณีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติ การป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษ ซึ่งคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องต้องร่วมดำเนินการ หรือองค์การบริหารส่วน จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวม เป็นต้น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวัง สิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็น ศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

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

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการ คุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจาก หน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่ กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและ บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือใน ลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใด ๆ ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และดำเนินการ เท่าที่จำเป็นหรือเป็นกรณีที่เกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

## 2. การส่งเสริม

การส่งเสริม หมายถึง การให้หรือเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและ ความตระหนัก การมีส่วนร่วม และความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกรูปแบบมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่นและบุคคล ในองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) สำหรับเทศบาลยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

### 3. การประสาน

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

1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป

2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด

3) อบจ. มีบทบาทประสาน อบจ. ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

### 4. การสนับสนุน

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

1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

#### 1.2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย

4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

1.2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และ โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ การปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ใน หมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้ เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

1.2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

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

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

### 1.2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

### 1.2.10 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้วผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหาร คือ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเทศบาล มีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและ

องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542 ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

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

2. เทศบาล

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

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



2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาล และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุม และรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดสำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่ จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา และพลศึกษาได้ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ในส่วนของการศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา เทศบาลส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการ การศึกษา การบริหารวิชาการ และงานโรงเรียน เป็นต้น

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

### 3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวงมีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาคตาม พระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา

ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยาร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมือง พัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาลบใหม่โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

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

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบล

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

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

##### 1.2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมี

การกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548 : 335) กล่าวไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไชยวิชญกุล (2550 : 21) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบท เพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจจดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน ความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการ กระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่น ย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วน ได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้ การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาล จะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความ ต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับ ความ ต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศใน อนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุน จากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการ บริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบ พึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้าน การเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระ รัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเองด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายใน ท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่ว ประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของ

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

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

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อ ได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548 : 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก พึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความ พึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551 : 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของ ผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศ ทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา

วัลภา ขายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550 : 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วย ให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีความรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบ ส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

### 1.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelli (1995 : อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546 : 17) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความ พึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ ผาด, 2550 : 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

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

หลุยส์ จัปาทเทศ(2533, หน้า8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

Vroom (1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540 : 3) กล่าวว่า ทักษะคิด และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อ ความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

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

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ

#### 4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือความรู้สึก อารมณ์ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

##### 1.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียุปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึก น่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิด ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะ พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการ บริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการ ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น



2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 96.48 2) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 96.73 3) งานด้านบริการกฎหมาย ความพึงพอใจร้อยละ 95.36 และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 95.94

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้า ความพึงพอใจร้อยละ 90.68 ในขณะที่ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 90.54 2) งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ 91.28 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 90.51 และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 90.36

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2564) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ตำบลบ้านปง อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการงานโครงการส่งเสริมการใช้และผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 สำหรับการให้บริการงานโครงการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนตำบลบ้านปง ประจำปีงบประมาณ 2564 (กิจกรรมเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ ต้านภัยยาเสพติด) มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 ส่วนการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 และการให้บริการงานโครงการก่อสร้างรางส่งน้ำคอนกรีตเสริมเหล็กเข้าพื้นที่ทำการเกษตร หมู่ 4 มีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 ในขณะที่ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย (2564) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 9.44 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.53 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 9.49 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 9.41 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.26 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 96-100 คิดเป็นค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 91.81 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 92.77 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 93.25 และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 92.96

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 โดยจำแนกตามงานได้ดังนี้ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 97.96 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 97.89 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 97.63 และ 4) งานด้านบริการกฎหมาย ความพึงพอใจร้อยละ 97.66 เมื่อพิจารณาภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีถ้อย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 97.79

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 ในแต่ละงานได้ดังนี้ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 94.97 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 95.45 3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจ

ร้อยละ 93.65 และ 4) งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ 96.56 โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 95.16

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอบ้านดง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 91.13 เมื่อแยกพิจารณาตามงานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 91.84 งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 91.15 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 91.51 และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 89.99

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอบ้านดง จังหวัดเชียงราย ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานด้านการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.18 ในขณะที่งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.17 ส่วนงานด้านงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.74 และประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.65

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในด้านการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก จากคะแนนเฉลี่ยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ร้อยละ 94 งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.53 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 97.30 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 94.51

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 90.58 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจร้อยละ 90.03 3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 90.26 และ 4) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.47 โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองในในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.34

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

##### ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ

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

### 3.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ในการให้บริการของงานซึ่งแต่ละงานจักต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

### เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	F	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง (N=100)

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	45	45.00
หญิง	55	55.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	5	5.00
21 – 30 ปี	17	17.00
31 – 40 ปี	27	27.00
41 – 50 ปี	29	29.00
51 – 60 ปี	17	17.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	5.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	44	44.00
มัธยมศึกษา	36	36.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	12	12.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	4	4.00



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง (N=100) (ต่อ)

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	26	26.00
รับจ้างทั่วไป	32	32.00
เกษตรกร/ประมง	31	31.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	1.00
อื่น ๆ	1	1.00
<b>5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2564-ปัจจุบัน)</b>		
1 ครั้ง	52	52.00
2 - 3 ครั้ง	31	31.00
4 - 5 ครั้ง	8	8.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	9	9.00
<b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ	6	5.61
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	7	6.54
งานด้านการศึกษา	15	14.02
งานด้านรายได้หรือภาษี	79	73.83

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา พบว่า ผู้เข้ามาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และมีอายุอยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง โดยส่วนใหญ่ มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ส่วนงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

### ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

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

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	10

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
<b>รวม</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากันทุกข้อ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นการติดป้ายประกาศ ความชัดเจน ข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดมี คะแนนความพึงพอใจตามค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.4** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ ให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล ข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการ เช่น การ	96-100	10

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
บริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น		
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
<b>รวม</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ**ด้านช่องทางการให้บริการ**ของ องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่ามี**ระดับความพึงพอใจสูงสุด**เท่ากันทุกข้อ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ **10** ยกเว้นการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีคะแนนความพึงพอใจที่ได้ตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ **9**

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ **10** แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100**

**ตารางที่ 4.5** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91-95	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือค่าพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
<b>รวม</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกจากนี้มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	10

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10
<b>รวม</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันทุกข้อ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ภาพรวมความพึงพอใจของงานแต่ละด้าน พบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ตามคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 และมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100



ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข งานด้าน การศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	9	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	9	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 และทั้ง 4 งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้หรือภาษี
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการนำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

#### 1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

##### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดการบริการที่ดี
- 2) มีการบริการที่ดี และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 3) มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- 4) มีการจัดสถานที่ที่สะดวกในการใช้บริการและติดต่อประสานงาน
- 5) มีระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 6) มีการติดตั้งป้าย หรือการให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดขั้นตอนในการใช้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย
- 7) มีการจัดคิวตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมแก่ผู้ที่มาใช้บริการ
- 8) มีบริการนอกเวลาราชการ

##### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรใช้แบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการและลดความเสี่ยงจากการสัมผัสไวรัส COVID-19
- 2) ควรจัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย
- 3) ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้เพียงพอและกระจายจุดถังขยะในชุมชน เพื่อป้องกันกลิ่นเหม็นเน่า
- 4) ปรับลดขั้นตอนในการติดต่อและการเข้ารับบริการในช่วงสถานการณ์ COVID-19
- 5) ควรมีการออกให้บริการนอกสถานที่เป็นประจำทุกเดือน



## 2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ เช่น การรับฟังความเห็นประชาชน ร้องเรียนการทุจริต แจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น
- 2) มีช่องทางออนไลน์สำหรับติดต่อ เช่น Webboard, E-mail, Facebook, LINE, Website
- 3) มีให้บริการประชาชนในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนชัตฤกษ์
- 4) มีให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยง และให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อในวันหยุดราชการ
- 5) ให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแก่ประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน
- 6) ช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง หลายสถานที่ และให้บริการถึงบ้าน
- 7) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมของในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา
- 8) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน ประจำจุดติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักเที่ยง
- 9) มีการใช้ระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Traffy Fondue)
10. มีระบบ E-Service สำหรับให้บริการประชาชนแจ้งคำร้องสำนักปลัด กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และกองช่าง

### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) เพิ่มบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มหรือจัดทำแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับติดต่อแต่ละส่วนงานบนเว็บไซต์
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางในการใช้บริการว่ามีช่องทางใดบ้าง
- 3) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและติดต่อสอบถามผ่าน LINE
- 4) อยากให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตหรือจุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) ในแต่ละหมู่บ้าน
- 5) เพิ่มช่องทางการส่งข้อมูลหรือการส่งเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์

### 3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ให้ความช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดี ต้อนรับ  
ผู้ใช้บริการอย่างเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการอย่างเต็มที่
- 2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการ  
เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการอย่างทั่วถึง
- 3) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ใช้วาจา  
หรือคำพูดในการโต้ตอบอย่างเหมาะสม
- 4) มีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 5) มีความรวดเร็วในการให้บริการ และพร้อมในการให้บริการต่อประชาชน  
ที่มาขอรับบริการ
- 6) มีเจ้าหน้าที่บริการนอกเวลาราชการ และ/หรือ มาถึงที่บ้าน
- 7) นายก อบต. ริมโขง มีความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ประชาชน
- 8) ปลัด อบต. ริมโขง มีความกระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา  
รวมทั้งมีความเอาใจใส่ประชาชน

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) เจ้าหน้าที่ควรแจ้ง หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานในแต่  
ละส่วนงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรใช้ช่องทางออนไลน์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร  
และติดต่อประสานงานกับผู้เข้ามาใช้บริการ
- 3) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เจ้าหน้าที่ควร  
เพิ่มช่องออนไลน์สำหรับการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่
- 4) ลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

### 4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ จัดพื้นที่สำหรับ  
จอดรถของผู้มารับบริการ
- 2) มีการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีจุดบริการน้ำ  
ดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ
- 3) มีเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และรถเคลื่อนที่ในการให้บริการ

4) มีจุดคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเข้มงวดและเป็นไปตามมาตรการเฝ้าระวัง COVID-19

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) มีการบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในตำบลริมโขง เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ฟรี
- 2) ควรเพิ่มห้องน้ำและลานจอดรถสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
- 3) ควรมีการลงสำรวจพื้นที่จริงและติดป้ายจราจรในซอยหมู่บ้าน
- 4) ปรับปรุง ซ่อมแซมห้องน้ำส่วนรวมนอกอาคารให้สามารถใช้งานได้สะดวก และสะอาด
- 5) ควรมีการจัดอุปกรณ์กีฬา หรือสถานที่ออกกำลังกาย เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์สำหรับการออกกำลังกาย
- 6) ควรเพิ่มการติดป้ายบอกทางและป้ายประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 7) เพิ่มไฟส่องสว่างในถนนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 8) การจัดระเบียบที่จอดรถ
- 9) ควรมีการจัดระเบียบห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นระเบียบและโล่ง
- 10) ควรมีการจัดห้องพักให้ประชาชนที่ไปติดต่อหน่วยงาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้เข้ามาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และมีอายุอยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ส่วนงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02

##### 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง โดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยแยกเป็นด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกด้านตามเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการนั้น ส่วนมากมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ส่วนมากมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ดังต่อไปนี้

### 1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้เข้ามาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเกษตรกรหรือประมง ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือน

ตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการมากที่สุด 1 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลริมโขง คือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 73.83 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัย และพัฒนา (2562. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา (2563. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล เวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเกษตรกรหรือประมง ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 ครั้ง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้บริการในหน่วยงานของรัฐในกลุ่มงานที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่จะมีงานที่ เกี่ยวข้องกับเพศหญิง ซึ่งเป็นคนที่ทำหน้าที่ดูแลค่าใช้จ่ายและชำระค่าใช้จ่ายประจำปีของแต่ละครัวเรือน ส่วนใหญ่เป็นคนที่อายุระหว่าง 41-50 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง ทั่วไป มีโอกาสที่จะใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปีละหนึ่งถึงสามครั้ง และใช้บริการกับงานด้าน รายได้หรือภาษีมากกว่างานอื่น ๆ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย

จากผลการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อ 1) งานด้านการ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียง ของ จังหวัดเชียงราย ความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนน ร้อยละเฉลี่ย 96-100

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจ โดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา (2563. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

เวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อ  
งานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น  
ร้อยละ 95.16 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ  
95.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.31 และด้านช่องทางการ  
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.89

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัด  
เชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การ  
จัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และกระบวนการ/ขั้นตอนการ  
ให้บริการเพื่อไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้  
ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร  
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและ  
กระบวนการการทำงานขององค์กร โดยได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้ง  
ภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับ  
บุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ (กพร.) โดยได้ทำข้อตกลงความร่วมมือทางด้านวิชาการ งานวิจัย การบริการวิชาการกับ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กร  
ให้เกิดประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี และพัฒนาพื้นที่ตำบลริมโขงด้วยงานวิจัย อีกทั้งเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า  
ในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน  
ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิด  
ความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย  
นอกจากนี้ยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา  
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้  
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ  
ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลา  
การปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้  
โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการ  
ได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงใน  
ทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตาม  
มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ



รัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังสอดคล้อง แนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคน ต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

### สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูล และการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร อีกทั้งควรนำระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทาง ในการสื่อสาร และ/หรือในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย
2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น
3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค
3. ควรมีการวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรบริหารส่วนตำบลริมโขง เพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของท้องถิ่น ด้วยเทคนิค SWOT Analysis
4. ควรพิจารณาหรือศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่
5. ควรประยุกต์ใช้การไหลของกระบวนการ (Process Flow) ในกระบวนการทำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลริมโขง เพื่อเสริมความเข้าใจและสื่อสารขั้นตอนการทำงานในหน่วยงาน และช่วยให้เห็นกระบวนการทำงานได้ชัดเจน รวมทั้งการสร้าง Process Flow จะทำให้เห็นความสูญเสียเปล่าได้ง่ายขึ้น (คอขวด, การล่าช้า, การจัดเก็บ, การแก้ไข, ฯลฯ) และแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่ดีที่สุดที่จะปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาเพื่อประเมินผลในงานด้านอื่น ๆ ให้ครบทุกงานทุกฝ่าย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยศึกษาคุณภาพการบริการเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
3. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เข้าถึงปัญหาของการให้บริการอย่างแท้จริง
4. ควรทำการสำรวจหรือเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของประชาชนในพื้นที่ สำหรับใช้ประกอบการจัดทำแผนงานโครงการประจำปี เพื่อจัดโครงการได้ตรงกับความต้องการของประชาชนและสร้างความพึงพอใจที่ดีกับองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน. (2548).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพัฒนาศพรีนทติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2562). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2526). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2564). ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.
- ธีรวุฒิ ไศภิชฎิกุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). คนไทยในอุดมคติ. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ และพยนต์ วุฒิรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62), หน้า 54 -79.
- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2564). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปาง ตำบลบ้านปาง อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2562). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2562). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2562). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองโน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2563). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2563). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2563). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2563). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2564). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (2564). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง (2564). ข้อมูลทั่วไป. ค้นจาก <http://rimkhong.go.th/contact.php>
- Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). Access to Medical Care. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press
- Davis, K. (1967). Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior. New York : McGraw - Hill.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6<sup>th</sup> ed.). London, England: Oxford University.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper & Row.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource - Based Views. Strategic Management Journal, 18 (9), pp. 697 - 713.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English. (2<sup>nd</sup> ed.). London, England: Richard Clay.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215, p. 2.
- Vroom, V. (1970). Leadership and Decision-Making. Pittsberg: University of Pittsberg Press.

## ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา                       มัธยมศึกษา                       อนุปริญญา/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี                       ปริญญาโท                       ปริญญาเอก  
 ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

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

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขงกี่ครั้ง  
(โดยประมาณ)

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

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                       งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย  
 งานด้านการศึกษา                       งานด้านรายได้หรือภาษี









## ภาคผนวก ข

คำสั่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ที่ ๒๒๙/๒๕๖๕

เรื่อง ให้พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ได้มีการจัดทำโครงการ อบต.เคลื่อนที่ จัดเวทีประชาคม (จัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดเวทีประชาคมระดับหมู่บ้านและระดับตำบล เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐ แก้ไข/เพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง (ฉบับที่ ๑) พ.ศ.๒๕๖๕) โดยกำหนดจัดทำโครงการตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การจัดทำโครงการฯ ดังกล่าวข้างต้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอให้พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุดราชการ ในวันที่ ๒๘-๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๑. นางวิมลรัตน์	วันร้อง	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง
๒. นางสาวยุพเรศ	คำมูลวงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รก.หัวหน้าสำนักปลัด
๓. นางสาวสุภาพร	อุ้นอุดมวณา	นักวิชาการเงินและบัญชี รก.ผู้อำนวยการกองคลัง
๔. นางสาวเพียรทิพย์	ศิริเทพ	ผู้ดูแลเด็ก
๕. นางสาวศุภลักษณ์	จันตะคาด	พนักงานจ้างเหมา
๖. นายจิรพัฒน์	แช่จั้ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกัน
๗. นายชัยพร	ปัญญานิล	พนักงานจ้างเหมา
๘. นางอุ้นเรือน	อินทรจักร	แม่บ้าน
๙. นายชุตินันท์	รักสิน	นักพัฒนาชุมชน
๑๐. ว่าที่ร.ตหญิงรุ่งอรุณ	เตสุปะ	เจ้าพนักงานธุรการ
๑๑. นายสุริชัย	กันตیب	นายช่างโยธา
๑๒. นายอนุนิจิตต์	พุ่มศิริ	ผู้ช่วยช่างโยธา

วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๑. นางสาวยุพเรศ	คำมูลวงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รก.หัวหน้าสำนักปลัด
๒. นางสาวสุภาพร	อุ้นอุดมวณา	นักวิชาการเงินและบัญชี รก.ผู้อำนวยการกองคลัง
๓. นางสาวเพียรทิพย์	ศิริเทพ	ผู้ดูแลเด็ก
๔. นางสาวศุภลักษณ์	จันตะคาด	พนักงานจ้างเหมา
๕. นายจิรพัฒน์	แช่จั้ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกัน
๖. นางอุ้นเรือน	อินทรจักร	แม่บ้าน
๗. นายชุตินันท์	รักสิน	นักพัฒนาชุมชน
๘. ว่าที่ร.ตหญิงรุ่งอรุณ	เตสุปะ	เจ้าพนักงานธุรการ
๙. นายอนุนิจิตต์	พุ่มศิริ	ผู้ช่วยช่างโยธา
๑๐. นายสุรไกร	สีเหลือง	เจ้าพนักงานธุรการ

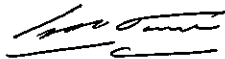
๑๑.นางสาวนริศรา เล่าวีริยะธนะชัย พนักงานทั่วไป

โดยปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดเตรียมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการออกประชาคม
  ๒. ประสานงานกับผู้นำหมู่บ้านในการออกประชาคม
  ๓. ไปจัดเตรียมสถานที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และวัสดุอุปกรณ์ ตามกำหนดการในการออกประชาคม ให้เป็นไปตามความเหมาะสมและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
  ๔. รับลงทะเบียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้าร่วมประชาคม
  ๕. กรณีมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อ
- ให้ผู้ที่มีรายชื่อดังกล่าว ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุดราชการ วันที่ ๒๘ - ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
- และให้มีสิทธิ์เบิก - จ่าย ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา (วันหยุดราชการ) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. ๒๕๕๙

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๒๘ - ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕



(นายเกษม ปันทะยม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ที่ ๒๕๕/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน ประจำจุดติดต่อ – สอบถามในช่วงเวลาพักเที่ยง  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

.....

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายให้ดำเนินโครงการขยายเวลาราชการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านการบริการในช่วงเวลาพักกลางวันของวันทำงานราชการตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. โดยให้ผู้ปฏิบัติราชการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตามความเหมาะสมเพื่อเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ราชการสำนักองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน จึงแต่งตั้งให้ข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ช่วงพักเที่ยง ให้เป็นไปตามบัญชีแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเกษม ปันทะยม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

รายชื่อผู้ให้บริการประชาชน ประจำจุดติดต่อ – สอบถาม เวย์ช่วงพักเที่ยง

เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น. (วันจันทร์ – วันศุกร์)

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

.....

ชุดที่	ชื่อ/สกุล	ตำแหน่ง	วันที่อยู่เวร	รับทราบคำสั่ง
๑	น.ส.จินตนา ทิวาคำ	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๔,๒๒	
๒	น.ส.นริศรา เล่าวิริยะธนชัย	คนงานทั่วไป	๕,๒๕	
๓	นางชาลิสสา จิตต์คำ	เจ้าพนักงานธุรการ	๖,๒๖	
๔	นางณัฐธิดา ตียะระ	ผช.เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	๗,๒๗	
๕	น.ส.ปภัสนร เงินสัจจา	พนักงานจำเหมาย	๘	
๖	น.ส.นัฐธิกา ยะธาคำ	ผช.นายช่างเขียนแบบ	๑๑	
๗	น.ส.สุนันทา อะโนมา	ผช.จพง.การเงินและบัญชี	๑๒	
๘	น.ส.ศุภลักษณ์ จันทะคาด	พนักงานจำเหมาย	๑๘	
๙	น.ส.อรณี บุญเรือน	ผช.จพง.การเงินและบัญชี	๑๙	
๑๐	ว่าที่ ร.ต.หญิงรุ่งอรุณ เตสุปะ	เจ้าพนักงานธุรการ	๒๐	
๑๑	น.ส.สิริรัตน์ เรือนสิทธิ์	นักวิชาการศึกษา	๑,๒๑	

รายชื่อผู้ตรวจเวร ประจำจุดติดต่อ – สอบถาม เวย์ช่วงพักเที่ยง

เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น. (วันจันทร์ – วันศุกร์)

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

.....

ชุดที่	ชื่อ/สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ตรวจเวร	รับทราบคำสั่ง
๑	นางวิมลรัตน์ วันร้อง	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ริมโขง	๑,๖,๑๑,๑๙,๒๒,๒๗	
๒	น.ส.ยุพเรศ คำมูลวงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รท.หัวหน้าสำนักปลัด	๔,๗,๑๒,๒๐,๒๕	
๓	น.ส.สุภาพร อุ่นอุดมวณา	นักวิชาการเงินและบัญชี รท.ผู้อำนวยการกองคลัง	๕,๘,๑๘,๒๑,๒๖	



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

ที่ ๒๕๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์  
ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายให้ดำเนินการโครงการปรับขยายเวลาราชการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านการบริการในวันหยุดราชการเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตามความเหมาะสม เพื่อเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน รวมทั้งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงแต่งตั้งให้พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้เป็นไปตามบัญชีแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเกษม ปันทะยม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง

รายชื่อผู้ให้บริการประชาชน ประจำจุดติดต่อ - สอบถาม เวรวันหยุดราชการ  
เริ่มตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น. (วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

ชุดที่	ชื่อ/สกุล	ตำแหน่ง	วันที่อยู่เวร	รับทราบคำสั่ง
๑	นางกรรณิการ์ ธรรมวงศ์ น.ส.วรารมภ์ เล่าวิริยะธนะชัย	ครู พนักงานจ้างเหมา	๑๐,๓๑	
๒	นางวรรณมา มาที น.ส.บังอร รุ่งแสงทอง	ครู พนักงานจ้างเหมา	๙,๓๐	
๓	นางเดือนตะวัน ประเสริฐสวัสดิ์ นางอรณิชา มานาดี	ครู ผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก	๒,๒๘	
๔	น.ส.ปภัทสร เงินสัจจา น.ส.นัฐธิกา ยะถาคำ	พนักงานจ้างเหมา ผช.นายช่างเขียนแบบ	๑๓	
๕	น.ส.สุนันทา อะโนมา น.ส.ศุภลักษณ์ จันตะคาด	ผช.จพง.การเงินและบัญชี พนักงานจ้างเหมา	๑๔	
๖	น.ส.เพ็ญทิพย์ ศิริเทพ น.ส.สิริรัตน์ เรือนสิทธิ์	ผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก นักวิชาการศึกษา	๑๕	<i>พิมพ์</i>
๗	น.ส.จินตนา ทิวาคำ น.ส.นริศรา เล่าวิริยะธนะชัย	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ คนงานทั่วไป	๑๖	
๘	นางชาลิสสา จิตต์คำ นางณัฏฐณิชา ติยะระ	เจ้าพนักงานธุรการ ผช.เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	๑๗	
๙	น.ส.อรุณี บุญเรือน ว่าที่ ร.ต.หญิงรุ่งอรุณ เตสุปะ	ผช.จพง.การเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ	๒๓	
๑๐	น.ส.รัตนา พินไชย นางศรีสมร พุทธามาตย์	ครู ผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก	๒๔	
๑๑	น.ส.กัลยา ปิยะดา น.ส.อภิญาญา แสนเป่าม่อน	ครู พนักงานจ้างเหมา	๓,๒๙	



รายชื่อผู้ตรวจเวอร์ ประจำจุดติดต่อ – สอบถาม เวอร์วันหยุดราชการ  
เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น. (วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

ชุดที่	ชื่อ/สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ตรวจเวอร์	รับทราบคำสั่ง
๑	นางวิมลรัตน์ วันร้อง	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ริมโขง	๒,๑๐,๑๕,๒๓,๒๙	
๒	น.ส.ยุพเรศ คำมูลวงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รท.หัวหน้าสำนักปลัด	๓,๑๓,๑๖,๒๔,๓๐	
๓	น.ส.สุภาพร อุ่นอุดมวนา	นักวิชาการเงินและบัญชี รท.ผู้อำนวยการกองคลัง	๙,๑๔,๑๗,๒๘,๓๑	