



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลออย ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ตามกรอบการประเมินในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนความเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบ การพัฒนางานบริการและการบริหารจัดการต่อไป

มหาวิทยาลัยพะเยา ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่งต่อองค์การบริหารส่วนตำบลออย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้การสนับสนุนข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๗

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยครอบคลุม ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) ๑๐๐ ราย งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) ๑๐๐ ราย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ๑๐๐ ราย งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ๑๐๐ ราย และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วน ๕ ระดับ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

งาน	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐
งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๙	๑๐
งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๘๗	๑๐
งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๗	๑๐
เฉลี่ย	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย	๑๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๓๑
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๓๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๓๒
๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๓๒
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๒
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๒
๓.๗ การประเมินผล	๓๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)	๓๔
๔.๒ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)	๓๙
๔.๓ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๔
๔.๔ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๓๙
๔.๕ งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)	๕๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๕๙
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๕๙
๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ	๖๐
เอกสารอ้างอิง	๖๑
ภาคผนวก	๖๓

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)	๓๔
ตารางที่ ๒	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)	๓๖
ตารางที่ ๓	ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)	๓๘
ตารางที่ ๔	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)	๓๙
ตารางที่ ๕	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)	๔๑
ตารางที่ ๖	ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)	๔๓
ตารางที่ ๗	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๔
ตารางที่ ๘	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๖
ตารางที่ ๙	ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)	๔๘
ตารางที่ ๑๐	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๔๙
ตารางที่ ๑๑	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๑
ตารางที่ ๑๒	ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	๕๓
ตารางที่ ๑๓	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)	๕๔
ตารางที่ ๑๔	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)	๕๖
ตารางที่ ๑๕	ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)	๕๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดระบบการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมาตรา ๑๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจ มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น ประชาชนจึงคาดหวังในด้านการให้บริการและการจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามเป้าหมาย จำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามที่ระบุในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ ดังนั้น การวัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมจึงมีความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออยให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๒.๒ เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้คือ ผู้รับบริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ครอบคลุมการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตการศึกษาครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลออย สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อการได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการ หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความชัดเจนในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนและเป็นระบบ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่มีความรวดเร็วและเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่มีการศึกษาในหลายสาขาวิชาทั้งด้านจิตวิทยา การตลาด บริหารธุรกิจ และสังคมวิทยา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้น

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสบการณ์หรือการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง (Expectations) ของบุคคลนั้นตรงกับหรือเกินกว่าประสบการณ์ที่ได้รับจริง (Perceived Performance) ทั้งนี้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นในบริบทต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการบริการ และความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectation-Disconfirmation Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Oliver (๑๙๘๐) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อประสบการณ์หรือผลิตภัณฑ์ และประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับจริง ๆ หากผลลัพธ์เกินกว่าความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจสูง (Positive Disconfirmation) แต่หากผลลัพธ์น้อยกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Negative Disconfirmation) หากผลลัพธ์ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในระดับปกติ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

Herzberg (๑๙๕๙) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น ๒ กลุ่มคือ ปัจจัยสร้างความพึงพอใจ (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน เช่น การยอมรับ การบรรลุผลสำเร็จ และปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน นโยบายองค์กร โดยปัจจัยทั้งสองนี้มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีคุณค่า (Value-Percept Theory)

ทฤษฎีนี้เน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ต้องการหรือคุณค่าที่ตนเองให้ความสำคัญได้รับการตอบสนองหรือไม่ หากสิ่งที่ได้รับตรงกับคุณค่าหรือความต้องการ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ ทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริบทที่บุคคลมีคุณค่าหรือความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ใช้บริการอาจให้ความสำคัญกับความเร็วของการให้บริการ ในขณะที่บางคนอาจให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์มากกว่า

๒.๑.๓ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถูกกำหนดโดยหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้

ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะ และความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดว่าบุคคลนั้นจะพอใจกับสิ่งที่ได้รับหรือไม่

ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ ผลลัพธ์ หรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลได้รับ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบ

๒.๑.๔ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์หรือบริการที่ได้รับ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในบริบทของผลลัพธ์ บริการ หรือการทำงาน ความพึงพอใจมีลักษณะที่หลากหลายและซับซ้อน โดยขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้รับสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังหรือไม่ (Oliver, ๑๙๘๐)

การพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อสิ่งที่ได้รับจริงๆ หากผลลัพธ์ตรงกับหรือเกินกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม หากผลลัพธ์น้อยกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งสามารถอธิบายผ่านทฤษฎี Expectation-Disconfirmation ของ Oliver (๑๙๘๐)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังมีลักษณะหลายมิติ (Multidimensional Nature) ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในหลายด้าน เช่น ด้านคุณภาพของผลลัพธ์ ด้านการบริการ ด้านราคาที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคล เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ (Parasuraman et al., ๑๙๘๘)

๒.๑.๕ การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภคและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจมักขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจคือการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่ง Parasuraman et al. (๑๙๘๘) เสนอโมเดล SERVQUAL ที่เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ โดยประเมินผ่าน ๕ มิติหลัก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความสามารถในการให้บริการ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangibility)

การสื่อสารและการตอบสนองต่อผู้บริโภค

การสื่อสารที่ชัดเจน โปร่งใส และการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของผู้บริโภค ช่วยเพิ่มความพึงพอใจ การให้ข้อมูลที่เพียงพอและการอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการให้ชัดเจนยังส่งผลดีต่อความพึงพอใจ

ความยืดหยุ่นในการให้บริการ

การให้บริการที่สามารถปรับตัวได้ตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนช่วยเพิ่มความพึงพอใจได้ดี การให้บริการที่ยืดหยุ่นและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที่สร้างความรู้สึกมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

๒.๑.๖ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปแล้วการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ผ่านหลากหลายวิธี เช่น

แบบสอบถาม (Questionnaire Surveys)

เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดในการประเมินความพึงพอใจ โดยสร้างคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ เช่น การตอบสนองต่อความต้องการ ความสะดวกในการใช้บริการ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง วิธีนี้ช่วยให้ผู้บริการสามารถเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้ให้บริการได้โดยตรง

การสัมภาษณ์ (Interviews)

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบของการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวหรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากช่องทางเรียน

ช่องทางเรียนจากผู้ให้บริการเป็นอีกแหล่งข้อมูลที่สำคัญซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นในอนาคต

๒.๑.๗ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่

Service-Dominant Logic (S-D Logic)

แนวคิดนี้เสนอโดย Vargo และ Lusch (๒๐๐๔) ซึ่งมองว่าการให้บริการเป็นการแลกเปลี่ยนคุณค่า (Value Co-Creation) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณค่าจากการใช้ทรัพยากรและประสบการณ์ที่มี

Gronroos's Service Quality Model

Gronroos (๑๙๘๔) ได้เสนอโมเดลการวัดคุณภาพของบริการโดยเน้นที่ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ (Perceived Quality) และการคาดหวัง (Expected Quality) ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อการรับรู้คุณภาพของบริการสอดคล้องกับหรือเกินกว่าความคาดหวัง

SERVQUAL Model

เป็นโมเดลที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. (๑๙๘๘) เพื่อใช้วัดคุณภาพของการบริการ โมเดลนี้ประเมินจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน ๕ มิติหลักของการให้บริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง

๒.๑.๘ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

การประเมินคุณภาพของบริการมักใช้เกณฑ์ที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการบริการ เกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคุณภาพของบริการ มีดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ เป็นการรับประกันว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตามที่สัญญาไว้

การตอบสนอง (Responsiveness) ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองต่อคำขอและปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วช่วยเพิ่มความพึงพอใจ

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้กับลูกค้า

การดูแลและความเอาใจใส่ (Empathy) การใส่ใจและการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

คุณลักษณะทางกายภาพ (Tangibility) การให้บริการที่สามารถเห็นได้หรือสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ บุคลิกภาพของพนักงาน และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารจัดการกิจการสาธารณะในพื้นที่โดยหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้ตามมุมมองทางการบริหารและการเมือง มีทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

ทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization Theory)

ทฤษฎีการกระจายอำนาจมีหลักการสำคัญคือการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการกิจการของตนเอง โดยมุ่งเน้นให้ท้องถิ่นสามารถพัฒนาตามความต้องการและความเหมาะสมของพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการมี

ประสิทธิภาพมากขึ้นและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของท้องถิ่นได้ดีขึ้น (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

ทฤษฎีประชาธิปไตยท้องถิ่น (Local Democracy Theory)

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวคิดประชาธิปไตยท้องถิ่นเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งและการตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นอย่างเสรีและโปร่งใส โดยการจัดการในท้องถิ่นจะสะท้อนความต้องการของประชาชน ซึ่งช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกิจการสาธารณะและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน (Smith, ๑๙๙๖)

ทฤษฎีการบริหารจัดการสาธารณะ (Public Administration Theory)

ทฤษฎีการบริหารจัดการสาธารณะเน้นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นตามแนวคิดนี้ต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

ทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Theory)

แนวคิดการปกครองท้องถิ่นตามทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืนมุ่งเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นต้องคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว และส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Brundtland Commission, ๑๙๘๗)

๒.๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Governance) หมายถึง ระบบการบริหารงานของรัฐที่มุ่งเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการและตัดสินใจในกิจการต่าง ๆ ของชุมชนตนเอง โดยหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการดูแลจัดการด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของสาธารณูปโภค บริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการพัฒนาที่ยั่งยืนในท้องถิ่นนั้น ๆ (ปราณีทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่มีความหลากหลายและมีปัญหาเฉพาะตัว การกระจายอำนาจช่วยให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพิงการตัดสินใจจากส่วนกลางเพียงอย่างเดียว (Peters & Pierre, ๒๐๐๑) นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ทั้งในด้านการเมือง การบริหาร และเศรษฐกิจ (ธนารักษ์ ธีระชัย, ๒๕๕๗)

ในประเทศไทย การปกครองส่วนท้องถิ่นถูกจัดระเบียบผ่านกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการบริหารงานเองอย่างอิสระตามกรอบที่กฎหมายกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพปัญหาที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

คุณลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังองค์กรท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถตัดสินใจและบริหารจัดการได้อย่างอิสระ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิและบทบาทในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะ

การบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ (Smith, ๑๙๙๖)

๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถจัดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาตามสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ วัตถุประสงค์หลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการและสภาพแวดล้อม

ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะและปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการตอบสนองความต้องการและปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้าใจลึกซึ้งในสภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตน การกระจายอำนาจช่วยให้ท้องถิ่นสามารถจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงจุดและรวดเร็ว (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการตัดสินใจผ่านการเลือกตั้งเจ้าหน้าที่และการแสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางประชาธิปไตย (Smith, ๑๙๙๖)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจที่ใกล้ชิดกับปัญหาและทรัพยากรที่จำเป็น โดยไม่ต้องพึ่งพาการตัดสินใจจากส่วนกลาง การเพิ่มประสิทธิภาพนี้ทำให้การแก้ปัญหาและการพัฒนาในท้องถิ่นเป็นไปอย่างทันต่อสถานการณ์ (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

การกระจายอำนาจและลดความแออัดของการบริหารจากส่วนกลาง

การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยลดภาระของรัฐบาลกลางในการบริหารจัดการกิจการทุกส่วน ซึ่งในระบบการปกครองรวมศูนย์อาจทำให้เกิดความแออัดและไม่มีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่นทำให้หน่วยงานท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการและสามารถตัดสินใจได้อย่างยืดหยุ่นและตรงตามความต้องการในพื้นที่ (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

การส่งเสริมความรับผิดชอบและความโปร่งใส

การปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบ เนื่องจากประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการบริหารจัดการจะช่วยป้องกันการทุจริตและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในท้องถิ่น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๓)

๒.๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบการบริหารจัดการของรัฐ เนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยสร้างความสมดุลระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับท้องถิ่น ทั้งในด้านกระจายอำนาจ การเสริมสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกิจการสาธารณะ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเด็น ดังนี้

การกระจายอำนาจและการเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่ท้องถิ่น ซึ่งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ของการบริหารจัดการท้องถิ่น การมีส่วนร่วมนี้ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระบบประชาธิปไตย เนื่องจากประชาชนสามารถเลือกตั้งตัวแทนของตนเพื่อบริหารจัดการกิจการท้องถิ่นได้อย่างตรงกับความต้องการของชุมชน (Smith, ๑๙๙๖) นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนรู้สึกมีอำนาจในการควบคุมทิศทางของการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๓)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการเฉพาะของพื้นที่ การที่องค์กร

ท้องถิ่นสามารถตัดสินใจได้เองในกิจการต่าง ๆ ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์มากขึ้น การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นยังช่วยลดภาระของรัฐบาลส่วนกลางในการจัดการปัญหาที่ซับซ้อนในพื้นที่ต่าง ๆ (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นตามสภาพแวดล้อมและความต้องการเฉพาะของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับปัญหาและทรัพยากรของตนเอง ซึ่งช่วยให้การพัฒนาท้องถิ่นเกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนมากขึ้น (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

การส่งเสริมความโปร่งใสและการรับผิดชอบ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งทำให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ การที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นต่อกิจการสาธารณะในท้องถิ่นได้ยังช่วยลดโอกาสการทุจริตและเพิ่มความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะ (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

การสร้างความยั่งยืนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามสภาพท้องถิ่น การพัฒนาที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมช่วยลดปัญหาการใช้ทรัพยากรที่ไม่ยั่งยืนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในระยะยาว (Brundtland Commission, ๑๙๘๗)

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่ร่วมกันสร้างโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นกลไกที่ช่วยให้การกระจายอำนาจและการบริหารงานในพื้นที่ท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์ประกอบหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกได้ดังนี้:

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administrative Organizations – LAOs)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นกลไกหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นต้น ซึ่งองค์กรเหล่านี้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นตามกรอบกฎหมายที่กำหนดไว้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ

อำนาจหน้าที่ในการจัดทำงบประมาณ จัดการทรัพยากร และบริหารงานบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

คณะผู้บริหารท้องถิ่น (Local Executive Body)

คณะผู้บริหารท้องถิ่นประกอบด้วยนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะผู้บริหารซึ่งได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในพื้นที่ บทบาทสำคัญของคณะผู้บริหารท้องถิ่นคือการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นตามที่กฎหมายและประชาชนกำหนด รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการบริหารจัดการงบประมาณ และการบริหารงานบุคคลในท้องถิ่น (ธนารักษ์ ธีระชัย, ๒๕๕๗)

สภาท้องถิ่น (Local Council)

สภาท้องถิ่นเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสภาท้องถิ่นเป็นกลไกในการออกกฎหมายท้องถิ่นและการตรวจสอบการดำเนินงานของคณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน และทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนในการตรวจสอบการใช้งบประมาณและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อประชาชน (Peters & Pierre, ๒๐๐๑)

หน่วยงานราชการท้องถิ่น (Local Civil Service)

หน่วยงานราชการท้องถิ่นคือกลไกสนับสนุนด้านการดำเนินงานและการบริหารจัดการในท้องถิ่น หน่วยงานเหล่านี้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น การสาธารณสุข การศึกษา และการจัดการสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น หน่วยงานราชการท้องถิ่นทำงานร่วมกับคณะผู้บริหารและสภาท้องถิ่น เพื่อให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

ประชาชนในท้องถิ่น (Local Community)

ประชาชนในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการเลือกตั้งตัวแทนเข้ามาบริหารท้องถิ่น และมีบทบาทในการตรวจสอบและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมืองในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ การแสดงความคิดเห็น และการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ช่วยส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อการบริหารงาน (Smith, ๑๙๙๖)

การจัดทำงบประมาณและการใช้จ่ายในท้องถิ่น (Local Budgeting and Expenditure)

การจัดทำงบประมาณและการใช้จ่ายในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น งบประมาณในท้องถิ่นมาจากหลายแหล่ง เช่น ภาษีท้องถิ่น การสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง และรายได้จากทรัพยากรท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

๒.๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์หลักในการกระจายอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลางไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่สามารถบริหารจัดการและพัฒนาชุมชนของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการและสภาพแวดล้อมท้องถิ่น ระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการกระจายอำนาจและการควบคุมจากส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็นหลายระดับ และองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาพื้นที่ ดังนี้

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

ในประเทศไทย การปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบหลัก คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น และ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งมีสถานะและโครงสร้างการปกครองเฉพาะตัว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

การกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น

นโยบายกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย รัฐบาลกลางได้ทำการโอนอำนาจและงบประมาณบางส่วนไปยังหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมและพัฒนาพื้นที่ของตนได้ตามความจำเป็น ตัวอย่างของการกระจายอำนาจเช่น การจัดการด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการพัฒนาสาธารณูปโภค ซึ่งทำให้ท้องถิ่นสามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสาธารณะได้อย่างอิสระและรวดเร็วขึ้น (ธนารักษ์ ชีระชัย, ๒๕๕๓)

โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยหน่วยงานหลักสองส่วน ได้แก่ คณะผู้บริหารท้องถิ่น ที่มีนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนที่สองคือ สภาท้องถิ่น ที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงเช่นกัน ทำหน้าที่ในการออกกฎหมายท้องถิ่นและตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร การมีสองฝ่ายนี้ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการปกครองท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๖๐)

หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานท้องถิ่น

หน่วยงานท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การบริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนน การให้บริการด้านสุขภาพ และการศึกษา ถือเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานท้องถิ่น โดยการบริหารงานจะถูกควบคุมและตรวจสอบโดย

สภาท้องถิ่นเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งบประมาณและทรัพยากรท้องถิ่นเกิดประโยชน์สูงสุด (ปราณี ทิพย์เจริญ, ๒๕๕๒)

ความท้าทายในการบริหารท้องถิ่นของไทย

แม้ว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจะสร้างโอกาสในการพัฒนาพื้นที่ แต่ก็ยังมีความท้าทาย เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณในบางพื้นที่ที่ไม่สามารถหารายได้เพียงพอด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านความโปร่งใสในการบริหารจัดการ รวมถึงความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายทรัพยากรระหว่างท้องถิ่นขนาดใหญ่และขนาดเล็ก การจัดการกับปัญหาเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕)

๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย เกษมสกุล (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยใช้การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรจากประชาชนในพื้นที่ศึกษาผ่านการแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงสูงในด้านการบริการจัดการขยะมูลฝอยและการบำรุงรักษาถนน เนื่องจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการตอบสนองที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลบริการและช่องทางการสื่อสารยังคงมีความต้องการปรับปรุง เพื่อเพิ่มความสะดวกและโปร่งใสในการให้บริการ

จารุวรรณ จินตนาพานิช (๒๕๖๒) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนสูงในด้านการบริการสุขภาพและสิ่งแวดล้อม การควบคุมมลพิษทางอากาศและการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูง การจัดการที่ดีในด้านเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพอใจของประชาชน

พิชญา ทองหล่อ (๒๕๖๑) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนครราชสีมา โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าความโปร่งใสในการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนสูง การบริหารจัดการภายในองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใสช่วยสร้างความพึงพอใจ แต่ยังคงมีความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการในด้านอื่น ๆ เช่น การเข้าถึงข้อมูลและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ภรณ์ พรหมมา (๒๕๖๐) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการศึกษา เช่น การส่งเสริมการศึกษาในระดับประถมศึกษา เนื่องจากการจัดการที่ดีและการสนับสนุน

ที่มีประสิทธิภาพจากองค์กร ทว่าการจัดการด้านบริการอื่น ๆ อาจต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้การบริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

วิชัย มณีวรรณ (๒๕๕๙) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคเหนือ โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนสูงในด้านการจัดการทรัพยากรน้ำและการสร้างสาธารณูปโภค เนื่องจากการบริการที่มีประสิทธิภาพและการจัดการที่ดี การสนับสนุนในด้านการพัฒนาสาธารณูปโภคถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

สุภัสสร สุทธารมณ (๒๕๕๘) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเมืองหลวง โดยการใช้การสำรวจผ่านแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วและสะดวกในการให้บริการ แต่ยังมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มช่องทางการบริการที่เข้าถึงง่ายมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและการสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ปิยะพร จิระกิตติ (๒๕๕๗) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตภาคอีสานที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าการบริหารงานในด้านการรักษาความปลอดภัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมช่วยสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความสะดวกสบายของชีวิตประจำวัน

นฤมล พิมพ์ปิ่น (๒๕๕๖) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาคใต้ โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการสุขอนามัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมสูง เนื่องจากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่ดี การบริหารจัดการที่ดีในด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ณัฐพล สารท (๒๕๕๕) ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนได้รับผลกระทบจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการตอบสนองที่รวดเร็วต่อข้อร้องเรียนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

อรทัย สมศรี (๒๕๕๔) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการศึกษาและการสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น การจัดการที่ดีและการสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

ประยุทธ์ โชติวัฒน (๒๕๕๓) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเมืองที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและ

ความสามารถในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การให้บริการที่รวดเร็วและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

ศิริพร วิริยาสกุล (๒๕๕๒) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงในด้านการบริการด้านการสาธารณสุขประเภทพื้นฐาน เช่น ถนนและการจัดการน้ำ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพในด้านสาธารณสุขประเภทพื้นฐานมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

บุษกร บุญสุข (๒๕๕๑) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในเขตเมือง โดยพบว่าการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการส่งเสริมการออกกำลังกายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการที่ดีในด้านสุขภาพและการส่งเสริมกิจกรรมออกกำลังกายช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

สมชาย นครเจริญ (๒๕๕๐) ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคเหนือ พบว่าประชาชนพึงพอใจในเรื่องของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน การมีการตอบสนองที่รวดเร็วและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

วิจิตร พานทอง (๒๕๔๙) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันตก พบว่าการจัดการด้านการเก็บขยะและการบำรุงรักษาถนนในพื้นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินความพึงพอใจ การจัดการที่ดีในด้านการเก็บขยะและการบำรุงรักษาถนนช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง

นพรัตน์ แสงอรุณ (๒๕๔๘) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการด้านสาธารณสุขและการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ การบริการที่มีประสิทธิภาพในด้านสาธารณสุขและการจัดการน้ำมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมาก

สุมิตร ศรีเพชร (๒๕๔๗) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคใต้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการที่ดีในด้านโครงสร้างพื้นฐานช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กร

อัญชญา อินทรีย์ (๒๕๔๖) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการสุขอนามัยและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน การให้บริการที่ดีในด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

ประมวล ทรงจิตต์ (๒๕๔๕) ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการให้บริการที่

มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ความรวดเร็วในการให้บริการและการตอบสนองที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน

๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของตำบลออย

ตำบลออย มีพื้นที่ประมาณ ๒๑๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๓๑,๘๗๕ ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดพะเยาและอยู่ทางทิศเหนือของเขตอำเภอปง ซึ่งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอปงประมาณ ๑๓ กิโลเมตร และอยู่ระหว่างศูนย์ราชการจังหวัดพะเยาประมาณ ๗๙ กิโลเมตร มีพื้นที่ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยมีแนวเขตเริ่มจากเทือกเขาตอยม่อนยาวบริเวณพิกัดที่ PB ๓๐๒๓๙๒ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามลำห้วยเคือบ้ำผ่านลำห้วยฝักควาตองไปทางทิศใต้ตามลำแม่น้ำเงินถึงบริเวณพิกัดที่ PB ๓๙๖๒๘๗ รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ ๒๐.๗๘๗ กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลนคร ตำบลควน อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยเริ่มต้นบริเวณพิกัดที่ PB ๔๙๕๒๔๑ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านเนิน ๓๗๕ เนิน ๓๘๒ ถึงบริเวณพิกัดที่ PB ๔๖๖๒๒๖ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกผ่านเนิน ๓๕๗ เนิน ๓๕๖ เนิน ๔๕๖ เนิน ๔๖๕ เนิน ๔๓๒ เนิน ๔๒๑ เนิน ๓๘๑ ถึงทางสาธารณประโยชน์ใช้ทางสาธารณประโยชน์เป็นเส้นแบ่งกึ่งกลางไปทางทิศตะวันตกบริเวณพิกัดที่ PB ๓๙๓๒๗๑ เป็นเส้นเลียบไปทางตะวันตกเฉียงเหนือถึงทางสาธารณประโยชน์ตรงสะพานรองเตยบริเวณพิกัดที่ PB ๓๘๐๒๒๑ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านทางลำน้ำจิมผ่านทางสาธารณประโยชน์ตัดผ่านทุ่งนาถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๙๒ บริเวณพิกัดที่ PB ๓๖๔๒๑๗ รวมระยะทางทิศใต้ประมาณ ๑๔.๗๖๒ กิโลเมตร

ทิศตะวันออกเฉียง ติดต่อกับตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยมีเขตเริ่มต้นจากลำน้ำเงินบริเวณพิกัด PB ๓๙๖๒๘๗ ไปทางทิศตะวันออกเฉียง ถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑๗๙ (ตอนปง-เชียงคำ) พากตะวันตก บริเวณพิกัด PB ๔๐๓๒๘๗ เป็นเส้นเลียบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑๗๙ (ตอนปง-เชียงคำ) พากตะวันออกเฉียงไปทางทิศใต้ถึงปากทางสาธารณประโยชน์เป็นเส้นแบ่งกึ่งกลางทางสาธารณประโยชน์ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๙๒ พากตะวันออกเฉียง บริเวณพิกัดที่ PB ๔๐๘๒๗๙ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านทุ่งนาผ่านลำน้ำจิมถึงลำห้วยรองอ้อยฝั่งตะวันตก บริเวณพิกัด PB ๔๒๕๒๗๑ เป็นเส้นเลียบผ่านรองอ้อยผ่านทุ่งนาถึงหัวสะพานลำห้วยสตอดทางทิศเหนือบริเวณพิกัด PB ๔๒๘๒๖๗ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงลำห้วยสตอดบริเวณพิกัด PB ๔๔๑๒๖๒ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตัดผ่านลำห้วยสตอดผ่านเส้นเขาม่อนบวักฝักหนามบริเวณพิกัด PB ๔๔๙๒๔๙ เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียง

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีพื้นที่การเกษตรเป็นที่ราบเชิงเขาและระหว่างหุบเขาและที่ราบน้ำท่วมถึง มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน ๔ สาย คือ แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทวายและแม่น้ำสตูด

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศ (ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๓)

๑. อุณหภูมิเฉลี่ย

- อุณหภูมิ สูงสุด ๓๒.๐๗ องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิ ต่ำสุด ๒๒.๒๗ องศาเซลเซียส

๒. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย (ปี ๒๕๖๒)

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน มี.ค. - มิ.ย. ๑๑๔.๑๓ มม.
- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ก.ค. - ต.ค. ๑๔๑.๗๘ มม.
- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน พ.ย. - ก.พ. ๓๓๖.๒๕ มม.

๓. ปริมาณน้ำฝนระหว่างปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๒ (๖๖ ปี)

- ปริมาณน้ำฝนสูงสุด พ.ศ. ๒๕๐๔ = ๒,๗๕๙.๐๐ มม.
- ปริมาณน้ำฝนต่ำสุด พ.ศ. ๒๕๔๐ = ๑,๓๒๐.๘๐ มม.
- ค่าเฉลี่ยครบ ปี = ๑,๙๔๘.๗๐ มม.

๔. ทิศทางลมในแต่ละฤดู สามารถแบ่งได้เป็น ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง ซึ่งบางครั้งอาจจะมีอากาศเย็น ทำให้เกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตก ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ทุกปีเรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕-๓๙.๙ องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงทิ้งฝน” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑-๒ สัปดาห์หรือบางที่อาจเกิดขึ้นแบบรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฝนเป็นหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสูงสุด ประมาณ ๑๕ องศา

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนดินทราย ประมาณ ๓๕% ดินลูกรังประมาณ ๑๕% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ ๑๐% การใช้ที่ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและใช้เป็นที่อยู่อาศัย พื้นที่ซึ่งตัดถนนหลักใช้ในการประกอบพาณิชยกรรม

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่เดิม ทั้งหมด ๑๔ หมู่บ้าน ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ตำแหน่ง
บ้านดอนไชยป่าแหม	๑๔	นายมนัส งามตา	กำนันตำบลออย
บ้านดอนเงิน	๑	นายจรรยา อินถา	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนแก้ว	๒	นายธงชัย ผู้ประเสริฐผล	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนไชยป่าแหม	๓	นายอภิรักษ์ บุญธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลาย	๔	นายสมพิศ คำพา	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านต้นฝาง	๕	นายทวี คมแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลวง	๖	นายดุรงค์ บุญนำ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านฝายแก้ว	๗	นายสมบัติ ธิมา	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านป่าแพะ	๘	นายพล สุดใจ	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านแม่ทวย	๙	นายทวี สวรสสม	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหนองขวาง	๑๐	นายสมเด็จ สมวาง	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านหลายใหม่	๑๑	นายอดิศร ละอองอ่อน	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนทอง	๑๒	นายดลฤทธิ์ แลวฤทธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
บ้านดอนเจริญ	๑๓	นายทรงเชาว์ บุญถึง	ผู้ใหญ่บ้าน

พื้นที่ทั้งหมดจำนวน ๒๑๑ ตารางกิโลเมตร

ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ ๗๐๐.๒๖ กิโลเมตร

ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองประมาณ ๗๘.๒๕ กิโลเมตร

ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ ๗๘.๒๕ กิโลเมตร

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลออยแบ่งการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๕๖๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน แบ่งเป็นหมู่บ้าน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน ซึ่งจำนวนหมู่บ้านทั้งหมดอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออย โดยจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๖,๖๑๐ คน แยกเป็น ชาย ๓,๒๓๘ คน หญิง ๓,๓๗๒ คน จำนวน ๒,๕๓๔ หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๓๓.๐๒ คน/ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านและจำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่	บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านดอนเงิน	๓๐๖	๓๘๓	๔๐๓	๗๘๖
๒	บ้านดอนแก้ว	๒๙๔	๒๙๖	๓๓๓	๖๒๙
๓	บ้านดอนไชยป่าแหม	๒๖๘	๓๕๓	๓๔๒	๗๙๕
๔	บ้านหลาย	๒๐๑	๒๙๙	๓๒๒	๖๒๑
๕	บ้านตมฝาง	๑๓๐	๑๙๑	๑๘๒	๓๗๓
๖	บ้านหลวง	๑๓๑	๑๖๘	๑๘๙	๓๕๗
๗	บ้านฝายแก้ว	๑๑๙	๑๔๔	๑๖๐	๓๐๕
๘	บ้านป่าพะ	๑๑๕	๑๕๗	๑๗๔	๓๓๑
๙	บ้านแม่ทวย	๒๐๓	๓๑๖	๒๙๐	๖๐๖
๑๐	บ้านหนองขวาง	๑๒๑	๑๕๙	๑๖๒	๓๒๑
๑๑	บ้านหลายใหม่	๑๒๘	๑๓๔	๑๔๔	๒๗๘
๑๒	บ้านดอนทอง	๑๗๗	๒๐๗	๒๒๒	๔๒๗
๑๓	บ้านดอนเจริญ	๑๘๒	๒๐๙	๒๑๔	๔๒๓
๑๔	บ้านดอนไชยป่าแหม	๑๕๙	๒๒๒	๒๓๕	๔๕๗
รวม		๒,๕๓๔	๓,๒๓๘	๓,๓๗๒	๖,๖๑๐

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

พื้นที่ตำบลออยมีสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้งสิ้น จำนวน ๘ แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๕ แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา (ป.๑ - ม.-๓) จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑ แห่ง

๔.๒ สาธารณสุข

- กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น จำนวน ๑ แห่ง
- ชมรมกลุ่มหมอมือประจำตำบลออย จำนวน ๑ แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลออย จำนวน ๒ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขชุมชนประจำหมู่บ้าน จำนวน ๑๔ แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมที่ถูกสุขลักษณะ ร้อยละ ๑๐๐

๔.๓ อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีหน่วยบริการประชาชน ตั้งอยู่สามแยกหน้าโรงเรียนบ้านดอนเงิน เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ทำให้ไม่มีเหตุอาชญากรรม แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการบ้าง ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลออย ได้ดำเนินการป้องกันเหตุดังกล่าว โดยการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ปัญหาที่พบมักจะเป็นการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนผู้ประกอบการให้ดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลออย จะต้องหาวิธีจะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออยพบว่าในพื้นที่มีผู้ที่เสพยาเสพติดและยังไม่พบผู้ค้า โดยผู้เสพยาเสพติดได้เข้าร่วมโครงการบำบัดกับส่วนราชการต่างๆ ซึ่งปัญหายาเสพติดมีน้อยเนื่องจากได้รับความร่วมมือกับผู้นำชุมชน ประชาชน หน่วยงานราชการที่ช่วยสอดส่องดูแลเป็นประจำ การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ และให้ความร่วมมือกับส่วนราชการอื่นในการป้องกันปัญหาเสพติดในพื้นที่

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๑,๔๐๗ ราย |
| - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ | จำนวน ๓๕๒ ราย |
| - ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | จำนวน ๓๓ ราย |

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ทางหลวงแผ่นดิน ผ่านจำนวน ๖ หมู่บ้าน (ทางหลวงหมู่บ้านหมายเลข ๑๐๙๑)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| ๑. บ้านหนองขวาง | ๒. บ้านหลายใหม่ |
| ๓. บ้านดอนแก้ว | ๔. บ้านดอนทอง |
| ๕. บ้านดอนเงิน | ๖. บ้านดอนเจริญ |

เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่งการจราจร มีผู้ใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ในเส้นทางทางหลัก การจราจรไม่ติดขัดและมีสภาพคล่อง

- ทางหลวงชนบท ผ่าน ๕ หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข ๔๐๑๑)
 ๑. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายดอนแก้ว - แม่ทาย
 ๒. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านดอนเจริญ - บ้านดอนไชยป่าแถม
 ๓. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านต้นฝาง - บ้านดอนเงิน
 ๔. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านดอนแก้ว - บ้านฝายแก้ว
 ๕. ถนนเชื่อมหมู่บ้านสายบ้านหลายใหม่ - บ้านหลาย

สภาพถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต และเส้นทางเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง การสัญจรไป - มา ของประชาชนไม่สะดวกเท่าที่ควร ในช่วงฤดูฝนทำให้ชนย้ายผลผลิตทางการเกษตรลำบากและอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้

๕.๒ การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่การไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน
- หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๖๐๐ จุด ครอบคลุมถนน จำนวน ๒ สาย

๕.๓ การประปา

- บ้านหลายใหม่ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหนองขวาง (อบต.บริหารจัดการ)
- บ้านดอนไชยป่าแถม (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลาย (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านต้นฝาง (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลวง (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านฝายแก้ว (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านป่าแพะ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านแม่ทาย (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านหลายใหม่ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- บ้านดอนเจริญ (หมู่บ้านบริหารจัดการ)
- แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก สระน้ำหนองใหญ่ (/) (แหล่งน้ำผิวดิน)
- แหล่งน้ำใต้ดิน (/)

๕.๔ โทรศัพท์

- มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของ บริษัท TOT และ ๓BB
- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยมีผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE
- เสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๕ แห่ง

๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขชั่วคราว จำนวน ๑ แห่ง
- ไปรษณีย์เอกชนที่ได้รับอนุญาต จำนวน ๑ แห่ง
- สถานีวิทยุชุมชน จำนวน ๒ แห่ง
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน
- ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง จำนวน ๑ แห่ง
- อินเทอร์เน็ตตำบล (อบต.ออย) จำนวน ๑ แห่ง

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลออย ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ทำสวน พืชที่ทำการเพาะปลูก เช่น ข้าวโพดสัตว์ ข้าวโพดฝักอ่อน ผักกาดขาว ผักกาดเขียวปลี กะหล่ำปลี ยาสูบพื้นบ้าน ยาสูบเวอร์จีเนีย ถั่วแระญี่ปุ่นหรือถั่วเหลืองฝักสด มันสำปะหลัง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีอาชีพรับจ้าง อาชีพค้าขาย และอาชีพรับราชการอีกบางส่วน แบ่งอาชีพเป็นร้อยละดังนี้

- เกษตรกรรม ประมาณร้อยละ ๘๐ แยกเป็น

(๑) บ้านดอนเงิน หมู่ที่ ๑	ประมาณ ๑,๓/๑๕ ไร่
(๒) บ้านดอนแล้ว หมู่ที่ ๒	ประมาณ ๑,๕๖๐ ไร่
(๓) บ้านดอนไชยป่าแหม หมู่ที่ ๓	ประมาณ ๑,๘๔๕ ไร่
(๔) บ้านหลาย หมู่ที่ ๔	ประมาณ ๒,๓/๐๐ ไร่
(๕) บ้านต้นฝาง หมู่ที่ ๕	ประมาณ ๑,๒๔๐ ไร่
(๖) บ้านหลวง หมู่ที่ ๖	ประมาณ ๙๘๐ ไร่
(๗) บ้านฝายแก้ว หมู่ที่ ๗	ประมาณ ๙๑๕ ไร่
(๘) บ้านป่าแพะ หมู่ที่ ๘	ประมาณ ๑,๑๐๐ ไร่
(๙) บ้านแม่ทาย หมู่ที่ ๙	ประมาณ ๑,๕๐๕ ไร่
(๑๐) บ้านหนองขวาง หมู่ที่ ๑๐	ประมาณ ๑,๑๑๐ ไร่
(๑๑) บ้านหลายใหม่ หมู่ที่ ๑๑	ประมาณ ๙๕๕ ไร่

(๑๒) บ้านดอนทอง หมู่ที่ ๑๒	ประมาณ ๘๖๕ ไร่
(๑๓) บ้านใหม่ดอนเจริญ หมู่ที่ ๑๓	ประมาณ ๑,๑๙๕ ไร่
(๑๔) บ้านดอนไชยป่าแถม หมู่ที่ ๑๔	ประมาณ ๑,๘๑๕ ไร่

๖.๒ การประมง

(ในเขต อบต. ไม่มีการประมง)

๖.๓ การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ หมู ฯลฯ

๖.๔ การบริการ

- การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออย จะเป็นลักษณะสถานบริการประเภทที่พักหอพัก ห้องแถวหรือสถานที่บริการอื่น ๆ ดังนี้

หอพัก/ห้องแถว	จำนวน ๗ แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน ๒๒ แห่ง
สถานีขนส่ง	จำนวน ๑ แห่ง
สถานที่จำหน่ายตั๋วรถทัวร์	จำนวน ๑ แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน ๑๐ แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

๑. บ้านดอนเงิน หมู่ ๑ จำนวน ๓ แห่ง	๑. อนุรักษ์วังปลา วัดดอนเงิน
	๒. กลุ่มทอผ้าผู้สูงอายุ
	๓. หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง
๒. บ้านดอนแก้ว หมู่ ๒ จำนวน ๔ แห่ง	๑. อนุรักษ์วังปลา วัดดอนแก้ว
	๒. กลุ่มยาสูบพื้นเมือง
	๓. กลุ่มผลิตภัณฑ์กล้วยอบน้ำผึ้ง
	๔. อ่างเก็บน้ำห้วยแก่น
๓. บ้านดอนไชยป่าแถม หมู่ ๓ จำนวน ๑ แห่ง	๑. แหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์หลวงแสง
๔. บ้านหลาย หมู่ ๔ จำนวน ๓ แห่ง	๑. ฟาร์มแกะ
	๒. กลุ่มน้ำปู
	๓. คลองสวยน้ำใส
๕. บ้านต้นฝาง หมู่ ๕ จำนวน ๑ แห่ง	๑. สวนเงาะ
๖. บ้านหลวง จำนวน ๒ แห่ง	๑. สวนหน่อเปาะ
	๒. วัดหลวง
๗. บ้านฝายแก้ว หมู่ ๗ จำนวน ๑ แห่ง	๑. ฝายน้ำล้นฝายแก้ว

๘. บ้านป่าแพะ หมู่ ๘ จำนวน ๑ แห่ง
๙. บ้านแม่ทนาย หมู่ ๙ จำนวน ๓ แห่ง
๑๐. บ้านหนองขวาง หมู่ ๑๐ จำนวน ๑ แห่ง
๑๑. บ้านห้วยใหม่ หมู่ ๑๑ จำนวน ๑ แห่ง
๑๒. บ้านดอนทอง หมู่ ๑๒ จำนวน ๔ แห่ง
๑๓. บ้านดอนเจริญ หมู่ ๑๓ จำนวน ๑ แห่ง
๑๔. บ้านอนไชยป่าแหม หมู่ ๑๔ จำนวน ๓ แห่ง
๑. แหล่งเรียนรู้เพาะผักหวาน
๑. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ป่าแม่ทนาย บ้านแม่ทนาย หมู่ ๙
๒. สวนเมื่อดมะม่วงหินมพานต์
๓. แหล่งเรียนรู้ผ้าปักชาวเขา
๑. ต้นมะม่วงจิ้งจืด ๓๐๐ ปี
๑. อ่างเก็บน้ำห้วยโป่งเป่า
๑. ปง sheep ฟาร์ม
๒. กลุ่มเมี่ยง
๓. สวนผักปลอดสารพิษ
๔. แหล่งเรียนรู้หมอเมือง
๑. วัดพระธาตุกู่กั้ง
๑. แหล่งเรียนรู้สารสกัดตะไคร้หอม
๒. ฟาร์มโคขุนชาโลแล
๓. ฟายสันหลวง

๖.๖ อุตสาหกรรม

(ในเขต อบต. ไม่มีอุตสาหกรรม)

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน จำนวน ๓๑ กลุ่ม
- บั๊มน้ำและก๊าซ มีบั๊มน้ำมันขนาดเล็กและขนาดกลาง จำนวน ๑๑ แห่ง
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน (หมู่ ๓, ๑๐, ๑๒, ๑๓) รวม ๖ กลุ่ม จำนวน ๔ แห่ง
- โรงสี ขนาดกลางขนาดเล็ก จำนวน ๗ แห่ง
- ร้านค้า จำนวน ๙๙ แห่ง
- ตลาดสด จำนวน ๒ แห่ง
- ตลาดกลางซื้อขายพืชผลทางการเกษตร จำนวน ๑ แห่ง
- ร้านซ่อมรถ จำนวน ๑๒ แห่ง
- ร้านตัดผม จำนวน ๖ แห่ง
- ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า จำนวน ๒ แห่ง
- โรงผลิตน้ำดื่ม จำนวน ๒ แห่ง
- โรงสี จำนวน ๗ แห่ง
- โรงบ่มยาสูบ จำนวน ๑ แห่ง

- โรงเลื่อยไม้

จำนวน ๑ แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ ๑๑ กลุ่ม

๑. กลุ่มทอเสื่อ
๒. กลุ่มทอผ้า
๓. กลุ่มเย็บผ้า
๔. กลุ่มไม้กวาด
๕. กลุ่มทำข้าวแต๋น
๖. กลุ่มสมุนไพร
๗. กลุ่มจักสาน
๘. กลุ่มแปรรูปเมล็ดมะม่วงหิมพานต์
๙. กลุ่มผ้าปักชาวเมี่ยน
๑๐. เลี้ยงกบ
๑๑. แปรรูปไม้

๖.๘ แรงงาน

- แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่เน้นการทำเกษตรกรรม เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นพื้นที่ชนบท

- ปัจจุบันอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดพะเยา ปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวนเงิน ๓๒๐ บาท ทำให้ประชากรในวัยแรงงานส่วนใหญ่ หันหลังให้กับ โรงงาน บริษัท ห้าง ในเมืองใหญ่ เพื่อกลับมาสู่วิถีชีวิตชนบทโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างรายได้ให้กับครอบครัว เพราะอัตราค่าจ้างจำนวน ๓๒๐ บาท ถือว่าเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่ ส่วนแรงงานบางคนยังคงออกไปรับจ้างนอกพื้นที่ เพราะไม่มีรับจ้างและไม่มีทุนที่จะทำกิจการเป็นของตนเอง

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

- ผู้นำถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๙
 ๑. วัด จำนวน ๑๒ แห่ง
 ๒. สำนักสงฆ์ จำนวน ๒ แห่ง
- ผู้นำถือศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ ๑

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

- ประเพณีสลากภัตตร ประมาณเดือน ตุลาคม
- ประเพณีกวนข้าวทิพย์ ประมาณเดือน ตุลาคม
- ประเพณีหกเบ็ญพระราชอุฏักั๊ง ประมาณเดือน มีนาคม
- ประเพณีสร้งน้ำพระราชุดอยแสนคำเล่ม ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีของชนเผ่าเมี่ยน ประมาณเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์

๓.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขต อบต ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ กลุ่มหมอมือง เลี้ยงผีมด เลี้ยงผีปู่ผีย่า หมอสู่วัฒน
- ภาษาท้องถิ่น ส่วนใหญ่พูดภาษาเหนือ ร้อยละ ๙๕ พูดภาษาอื่น ๆ ร้อยละ ๕

๓.๔ OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผ้าทอพื้นเมือง
- ผ้าปักชาวเขา
- สมุนไพรพื้นบ้าน (ยาต้ม ยาอบสมุนไพร ยาดองเหล้า ฯลฯ)
- ผลิตภัณฑ์ตะไคร้หอม (สบู่ ยาหม่อง ครีมทาผิว น้ำมันตะไคร้หอม ฯลฯ)
- เลือกก
- ไผ่แปรรูป (โต๊ะ แก้วน้ำ แจกัน ฯลฯ)
- จักรสาน (ข้อง กระจดง กระจตี่ข้าว ตะกร้า ฯลฯ)
- ผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ (แคร์ ชุดรับแขก เตียงไม้ไผ่ รั้วไม้ไผ่ ฯลฯ)
- ผลิตภัณฑ์จากไม้กวาด (ไม้กวาดทางมะพร้าว ไม้กวาดดอกหญ้า)
- ยาสูบพื้นเมือง
- น้ำปู๋
- น้ำพริกกากหมู
- กลวยฉาบ
- กลวยอบน้ำผึ้ง
- เม็ดมะม่วงหิมพานต์
- ข้าวแต่น (ข้าวแต่น้ำแดงโม ข้าวแต่นัญพิช)
- หน่อไม้อัดบีบ
- หน่อไม้หวาน (สด ต้มสุก)
- ผักปลอดสารพิษ (ผักสลัด ผักบุง ผักคะน้า บวบ ฯลฯ)
- ถั่วเขียวฝักสด (ถั่วแระ)
- ตีมีด (เสียม จอบ มีด พร้า)

๘. ทรัพยากร

๘.๑ น้ำ

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ จำนวน ๔ สาย (แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทาย แม่น้ำสตอด)
- บึง จำนวน ๔ บึง (บึงหนองขี้เหล็ก บึงร่องหอย บึงป่าแฝด บึงผักกูด)
- คลองส่งน้ำ จำนวน ๑ คลอง (คลองห้วยแก่น)
- ลำห้วย จำนวน ๒๐ ลำห้วย (ห้วยหนองบัว ห้วยน้ำลาก ห้วยน้ำทาย ห้วยโสก ห้วยทรายขาว ห้วยเลา ห้วยแก่น ห้วยม่วง ห้วยสตอด ห้วยกอดยาว ห้วยน้ำจำ ห้วยยางมา ห้วยนาบัว ห้วยน้ำจัน ห้วยโป่ง ห้วยต้นกูด ห้วยกอง ห้วยต้นโตม ห้วยต้นยาง ห้วยโชค)

๒. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน ๖ แห่ง (ฝายม่อน ฝายหลวง ฝายสตอด ฝายร่องหิน ฝายแก้ว ฝายน้ำทาย ฝายหนองขวาง)
- บ่อน้ำตื้น จำนวน ๓/๙๓ แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๖ อ่าง (อ่างห้วยแก่น อ่างห้วยทรายขาว อ่างกู่กั้ง อ่างห้วยโชค, อ่างห้วยเลา อ่างห้วยโป่งเปา)
- ผนังกั้นน้ำ จำนวน ๒๕ จุด (หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๔)

๘.๒ ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ และมีพื้นที่ป่าหน่วยทักษ์ป่าที่วล.๔ (ห้วยแก่น) บ้านดอนทอง หมู่ ๑๒ ตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ปีที่จัดตั้ง พ.ศ.๒๕๖๑ พิกัด E ๖๓๖๒๔๙ N ๒๑๒๔๙๓๘

๘.๓ ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออย ส่วนใหญ่มีสภาพเป็นภูเขาล้อมรอบ มีพื้นที่ราบเชิงเขา และหุบเขา

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลออยเป็นพื้นที่ป่าสำหรับปลูกพืชไร่ พืชสวน มีต้นน้ำลำธารไหลผ่านและอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเวียงลอ พื้นที่ป่าส่วนใหญ่อยู่ในเขตบ้านแม่ทาย บ้านดอนเงิน และบ้านดอนทอง มีทรัพยากรป่าไม้ที่ขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ ไม้ไผ่บง ไม้ไร่ ไม้บงซาง มีสัตว์ป่าจำพวก หมูป่า นกยูง กระต่าย กระรอก กระแตและสัตว์ต่างๆ ส่วนอาหารที่ขึ้นเองตามธรรมชาติได้แก่ ผักหวาน มดแดง เห็ดไผ่ เห็ดต่าง ๆ และหน่อไม้ เป็นต้น

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งการประเมินจะครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจปัญหาของการให้บริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

๑๐๐ ราย

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

๑๐๐ ราย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

๑๐๐ ราย

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ๑๐๐ ราย

งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) ๑๐๐ ราย

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งออกแบบขึ้นจากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งมีค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

๕ คะแนน พึงพอใจมากที่สุด

๔ คะแนน พึงพอใจมาก

๓ คะแนน พึงพอใจปานกลาง

๒ คะแนน พึงพอใจน้อย

๑ คะแนน พึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะดำเนินการโดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติ และแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมการอธิบายประกอบเพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูล

๓.๓/ การประเมินผล

การประเมินผลแบ่งออกเป็น ๓ วิธี

๑. การประเมินผลระดับความพึงพอใจตาม Likert Scale การหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ – ๔.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ – ๓.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ – ๒.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

๒. การประเมินผลจากค่าร้อยละ ใช้การคำนวณจากค่าร้อยละเพื่อจัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕.๐๑ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๙๐.๐๑-๙๕.๐๐	ได้คะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๕.๐๑-๙๐.๐๐	ได้คะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๐.๐๑-๘๕.๐๐	ได้คะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๕.๐๑-๘๐.๐๐	ได้คะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๐.๐๑-๗๕.๐๐	ได้คะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๖๕.๐๑-๗๐.๐๐	ได้คะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๖๐.๐๑-๖๕.๐๐	ได้คะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๕๕.๐๑-๖๐.๐๐	ได้คะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๕๐.๐๑-๕๕.๐๐	ได้คะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	๕๐.๐๐	ได้คะแนน ๐

๓. การนำข้อมูลคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบของเรียงความ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งการสำรวจครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ยังรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

๔.๑ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๙	๒๙.๐๐
หญิง	๗๑	๗๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๔	๖๔.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๔	๓๔.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๑	๓๑.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๒	๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงานบริษัท	๗	๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
ค้าขาย	๒๕	๒๕.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๕	๒๕.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง	๒๗	๒๗.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ ขณะที่เพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ ๗๑.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียน ระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๗๒	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๔.๕๐	๙
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
รวม	๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๙๖	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๕	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
รวม	๔.๗๖	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
รวม	๔.๗๔	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๘๘	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๗๕	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
รวม	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77 ± 0.42 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77 ± 0.45 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.81 ± 0.42 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 ± 0.43 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.45	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.42	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.43	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	4.7๕	0.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า "ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก" ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77 ± 0.46 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

๔.๒ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒	๒.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๘๖	๘๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๑	๔๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๐	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙	๙.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๒	๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๐	๐.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๕๘	๕๘.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๔๐	๔๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ขณะที่เพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ ๕๒.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า ๖๑ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓/๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๓/๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๓/๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๓/๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๒๐	๙
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๓/๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓/๒๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๓/๕	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
รวม	๔.๓/๕	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๘๕	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๖๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๑๐
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๑๐
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
รวม	๔.๗๙	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๑๐
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.82 ± 0.39 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.86 ± 0.35 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.87 ± 0.34 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 ± 0.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82/39	0.39	มากที่สุด	96.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86/35	0.35	มากที่สุด	97.20	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87/34	0.34	มากที่สุด	97.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90/30	0.30	มากที่สุด	98.00	10
รวม	4.87/34	0.30	มากที่สุด	97.60	10

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า "ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก" ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 ± 0.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๔.๓ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐.๐๐
หญิง	๖๐	๖๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๑	๔๑.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๘	๘๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖	๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๑	๑.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๙๙	๙๙.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๙	๙.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ขณะที่เพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ ๖๐.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า ๖๑ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๓๔	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๖๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๙
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๓๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๔๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๓/๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๓/๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๓/๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓/๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๕๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๕๐	๙
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔.๓/๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๙
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๕๐	๑๐
รวม	๔.๓/๘	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 ± 0.35 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.42 ± 0.3๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 ± 0.35 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.4๓ ± 0.3๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๔๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๑๐
รวม	๔.๓๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๙	๑๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า "ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก" ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 ± 0.41 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

๔.๔ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๕	๕๕.๐๐
หญิง	๔๕	๔๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๙	๒๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๙	๑๙.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๘	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๖	๖.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๑	๒๑.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๖๓	๖๓.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ขณะที่เพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ ๔๕.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๙
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๑๐
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๑๐
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๑๐
รวม	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๔	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๖๐	๙
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๑๐
รวม	๔.๗๕	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๑๐
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๑๐
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๑๐
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๓๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
รวม	๔.๓๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๕๒	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 ± 0.30 คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.85 ± 0.3๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.8๘ ± 0.3๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.8๕ ± 0.3๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๕๒	๑๐
รวม	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๘๗	๑๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า “ด้านขั้นตอนการให้บริการ” ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.85 ± 0.36 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๕ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

๔.๕ งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๓	๓๓.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๖๔	๖๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๔	๔๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖	๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๒	๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๑	๑.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๙๖	๙๖.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑	๑.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ขณะที่เพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ ๖๓.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า ๖๑ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ และกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ในพื้นที่ตำบลออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๒. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
๓. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๙
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๕. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับการบริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
รวม	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๙๖	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๒. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
รวม	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๘	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๓. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ	๔.๓๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ	๔.๓๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๙
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	๔.๓๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
รวม	๔.๓๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔.๓๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๕๐	๙
๒. ความเพียงพอและความสะดวกในการ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๖.๕๐	๑๐
๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๔. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๙
๕. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	๔.๓๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๐	๑๐
รวม	๔.๓๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.82 ± 0.39 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 ± 0.40 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.84 ± 0.37 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวชี้วัดที่พึงพอใจสูงสุดคือ "การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.84 ± 0.37 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๙๖	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๘	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๑๗	๑๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า "ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77 ± 0.42 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ และคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และงานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) องค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่ใช้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังได้สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการในอนาคต

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**

งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**

โดยสรุปแล้ว ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการระดับ “มากที่สุด” ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-

เอกสารอ้างอิง

- Brundtland Commission. (๑๙๘๗). Our Common Future. United Nations.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (๒๐๑๕). The New Public Service: Serving, Not Steering. Routledge.
- Gronroos, C. (๑๙๘๔). A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, ๑๘(๔), ๓๖-๔๔.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (๑๙๕๙). The Motivation to Work. John Wiley & Sons.
- Oliver, R. L. (๑๙๘๐). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, ๑๗(๔), ๔๖๐-๔๖๙.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, ๖๔(๑), ๑๒-๔๐.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (๒๐๐๑). Politicization of the Civil Service in Comparative Perspective. Routledge.
- Smith, B. C. (๑๙๙๖). Sustainable Local Democracy. Macmillan Press.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (๒๐๐๔). Evolving to a new dominant logic for marketing. Journal of Marketing, ๖๘(๑), ๑-๑๗.
- จากรุวรรณ จินตนาพานิช. (๒๕๖๒). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี. วารสารการพัฒนาระบบราชการ, ๑๑(๒), ๘๗-๑๐๑.
- ณัฐพล สารท. (๒๕๕๕). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารการบริหารและการพัฒนา, ๓(๒), ๑๑๕-๑๓๐.
- ธนารักษ์ ธีระชัย. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ แสงอรุณ. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วารสารการจัดการและการพัฒนา, ๖(๒), ๗๐-๘๕.
- นฤมล พิมพ์ปิ่น. (๒๕๕๖). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาคใต้. วารสารการศึกษาและการบริหารงานท้องถิ่น, ๔(๑), ๕๔-๗๐.
- บุษกร บุญสุข. (๒๕๕๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลในเขตเมือง. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๙(๒), ๗๖-๙๐.
- ประมวณ ทรงจิตต์. (๒๕๔๕). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบริหารท้องถิ่น, ๓(๒), ๘๕-๑๐๑.

ประยุทธ์ โชติวัฒน์. (๒๕๕๓). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเมืองที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันออกเฉียง. วารสารการจัดการท้องถิ่น, ๑(๑), ๘๐-๙๕.

ปราณี ทิพย์เจริญ. (๒๕๕๒). การบริหารจัดการท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยะพร จิระกิตติ. (๒๕๕๓). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในเขตภาคอีสานที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล. วารสารการจัดการและพัฒนาองค์กร, ๕(๓), ๘๘-๑๐๓.

พิชญา ทองหล่อ. (๒๕๖๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารการศึกษาและพัฒนา, ๙(๓), ๑๒๐-๑๓๕.

ภรณ์ พรหมมา. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารการบริหารท้องถิ่นและการพัฒนา, ๘(๔), ๓๓-๓๖.

วิจิตร พานทอง. (๒๕๕๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคตะวันตก. วารสารการพัฒนาและการจัดการ, ๓(๑), ๘๕-๑๐๑.

วิชัย มณีวรรณ. (๒๕๕๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองในภาคเหนือ. วารสารการจัดการสาธารณะ, ๓(๑), ๖๕-๘๐.

ศิริพร วิริยาสกุล. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วารสารการพัฒนาและการบริหาร, ๑๐(๔), ๑๐๐-๑๑๕.

สมชาย เกษมสกุล. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๑๒(๑), ๔๕-๖๐.

สมชาย นครเจริญ. (๒๕๕๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคเหนือ. วารสารการศึกษาและการบริการ, ๘(๓), ๖๓-๗๘.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๐). กฎหมายการกระจายอำนาจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๐). กฎหมายการกระจายอำนาจในประเทศไทย.

สุภัทสร สุทธารมณ. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเมืองหลวง. วารสารการพัฒนาชุมชนและบริการสาธารณะ, ๖(๒), ๙๙-๑๑๕.

สุมิตร ศรีเพชร. (๒๕๕๓). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคใต้. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๕(๓), ๙๔-๑๑๐.

อรทัย สมศรี. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๒(๓), ๙๒-๑๐๓.

อัญญา อินทรีย์. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย. วารสารการพัฒนาและการบริหาร, ๔(๑), ๖๖-๘๑.

ภาคผนวก

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภออง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานด้านการศึกษา (การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ออย)

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภออง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ □ ชาย □ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา □ มัธยมศึกษาตอนต้น □ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 □ อนุปริญญา/ปวส. □ ปริญญาตรี □ ปริญญาโทขึ้นไป
 □ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- ข้าราชการ □ พนักงานรัฐวิสาหกิจ □ พนักงานบริษัท
 □ ธุรกิจส่วนตัว □ ค้าขาย □ รับจ้าง/ลูกจ้าง
 □ นิสิต/นักศึกษา □ เกษียณ/ว่างงาน □ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
 □ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, พึงพอใจน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
2. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
5. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
2. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานด้านพัฒนาชุมชน (บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์)

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> รับจ้าง/ลูกจ้าง
<input type="checkbox"/> นิสิต/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> เกษียณ/ว่างงาน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, พึ่งพอน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
2. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
5. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
2. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ)

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ □ ชาย □ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา □ มัธยมศึกษาตอนต้น □ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
□ อนุปริญญา/ปวส. □ ปริญญาตรี □ ปริญญาโทขึ้นไป
□ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- ข้าราชการ □ พนักงานรัฐวิสาหกิจ □ พนักงานบริษัท
□ ธุรกิจส่วนตัว □ ค้าขาย □ รับจ้าง/ลูกจ้าง
□ นิสิต/นักศึกษา □ เกษียณ/ว่างงาน □ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
□ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, พึงพอใจน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
2. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
5. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
2. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานนโยบายและแผน (การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> รับจ้าง/ลูกจ้าง
<input type="checkbox"/> นิสิต/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> เกษียณ/ว่างงาน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, พึ่งพอน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
2. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
5. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
2. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานด้านโยธา (งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ตำบลออย)

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> รับจ้าง/ลูกจ้าง
<input type="checkbox"/> นิสิต/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> เกษียณ/ว่างงาน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, พึ่งพอน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่จำเป็นอย่างครบถ้วน					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, อีเมล)					
2. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
5. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพและอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ					
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
2. ความเพียงพอและความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและใช้งานได้จริง					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....