



**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลออ อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
ประจำปี 2564**

**โดย
รักษัศรี เกียรติบุตร
ศิริพงษ์ เผ่าตะใจ**

**คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา**

คำนำ

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นองค์กรกลางประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดมา เนื่องจากการประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นตัวบ่งชี้สำคัญตัวหนึ่งที่จะแสดงถึงศักยภาพและมาตรฐานการทำงาน of หน่วยงาน ผลจากการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจะช่วยให้หน่วยงานมีข้อมูลประกอบการกำหนดทิศทางและการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

ผลการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปี 2564 ในครั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดนวัตกรรมการบริหารที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้รับบริการยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

รักษศรี เกียรติบุตรและคณะ
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

2565

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลล่อย อำเภอบง
จังหวัดพะเยา ประจำปี 2564 สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลล่อย
อำเภอบง จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ล่อย อำเภอบง จังหวัดพะเยา

ทำการศึกษาจากผู้รับบริการในงานต่างๆ รวม 5 งาน ได้แก่

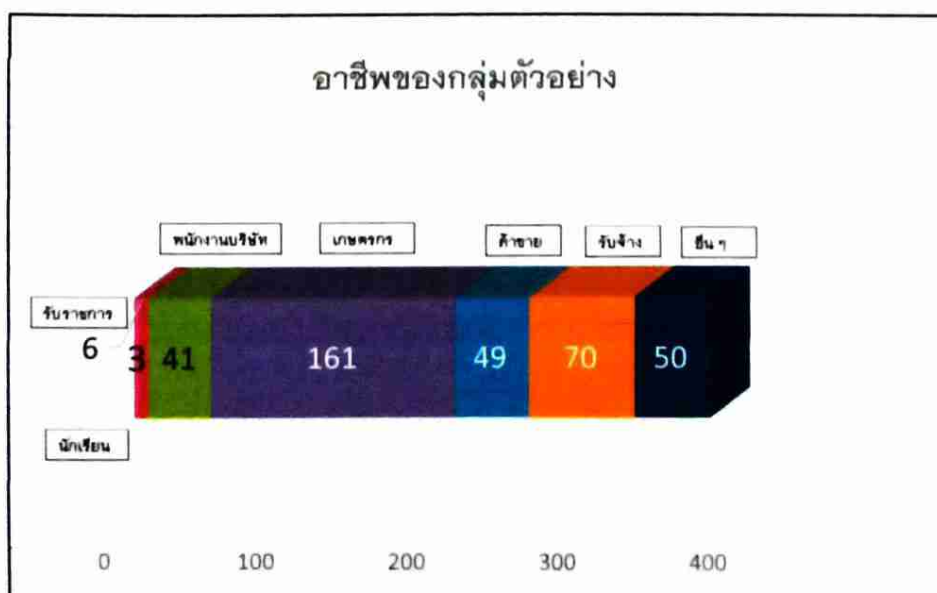
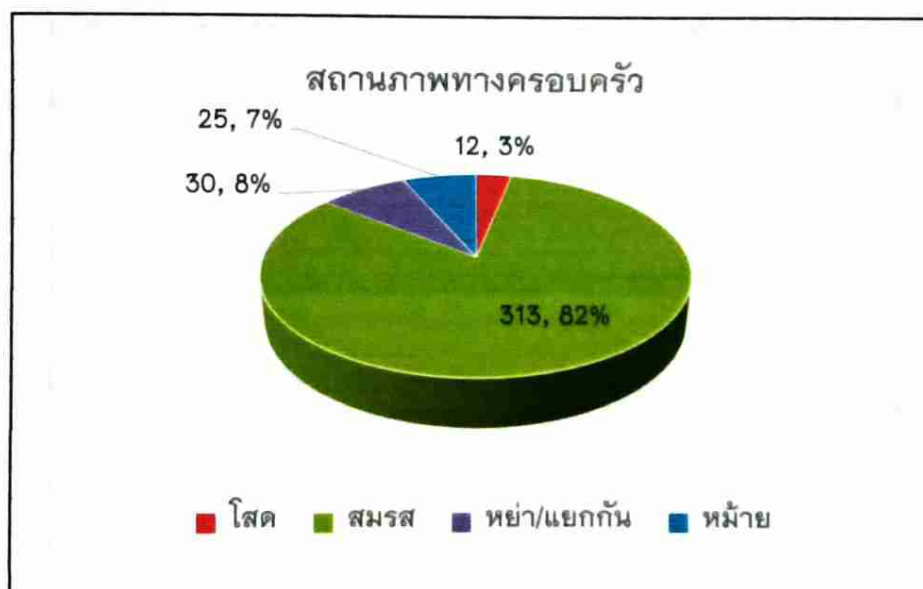
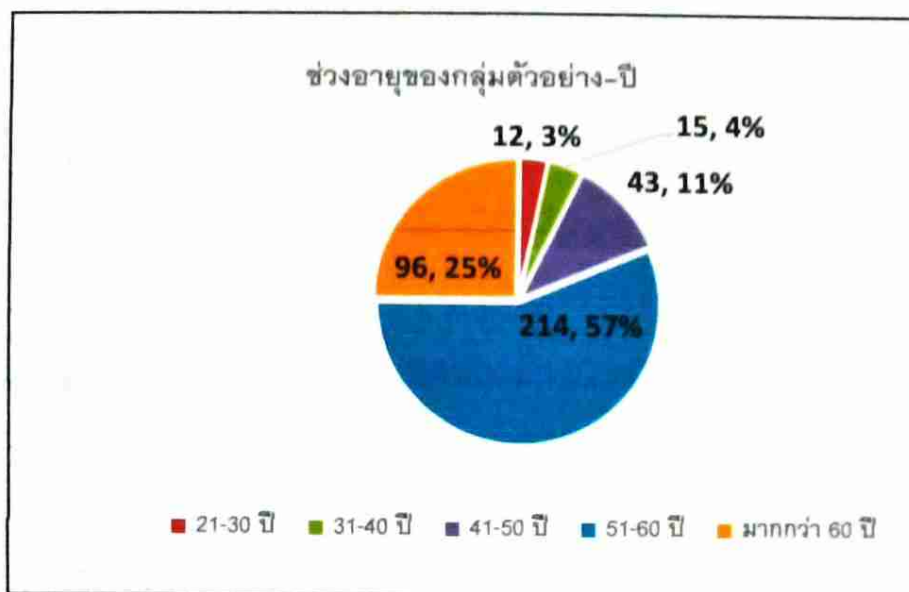
1) งานด้านการศึกษา - การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การ
บริหารส่วนตำบลล่อย

- 2) งานพัฒนาชุมชน - การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์
- 3) งานเทคนิค - การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ
- 4) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน - การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 5) งานด้านอื่นๆ - ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน เป็นหญิง 251 คน เป็นชาย 129 คน





ผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ	2 ครั้ง	ร้อยละ 64
รองลงมาใช้บริการ	ครั้งเดียว	ร้อยละ 23.9
และส่วนน้อยใช้บริการ	3 ครั้ง	ร้อยละ 12.1

ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการเป็นช่วง 10.00-12.00 น. ร้อยละ 41.3

และร้อยละ 27.9 ใช้การบริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย ในภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.0 แยกตามงานที่ศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	%
ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด	95.0
ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด	95.6
ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	94.6
ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6
ความพึงพอใจในการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.8
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.75	0.45	มากที่สุด	95.0

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
4. ขอบเขตการศึกษา	5
5. งบประมาณการดำเนินการ	5
6. นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณธรรม และความโปร่งใสภาครัฐ	9
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	15
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล	21
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา	28
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	52
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจแยกตามการให้บริการ	
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	54
ด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	57
ด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	60
ด้านการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ	
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	63
ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	66
ด้านการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	
ตอนที่ 4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	68
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผลการศึกษา	71
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ	71
ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ	71
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	72
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
2. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร	30
ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ	45
ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวและอาชีพ	47
ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ	49
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019	51
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวม และแยกตามงานบริการ	52-53
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	54
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	57
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ	60
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	63
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	66
ตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม และแยกตามงานต่างๆ	72

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 ดัชนีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	12
แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	12
แผนภาพที่ 3 ตัวชี้วัดของดัชนีความโปร่งใส	13
แผนภาพที่ 4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล	23
แผนภาพที่ 5 แผนที่ยุทธศาสตร์การบริหารส่วนตำบล	23
แผนภาพที่ 6 โครงสร้างการบริหาร	31
แผนภาพที่ 7 คณะผู้บริหาร	32
แผนภาพที่ 8 แหล่งท่องเที่ยว อบต.ออย	34
แผนภาพที่ 9 ตัวอย่างกิจกรรมของอบต.ออย ในรอบปีที่ผ่านมา	36
แผนภาพที่ 9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	40

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ก่อนการปฏิวัติ 2475 เป็นรูปแบบของการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) กล่าวคือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ในอดีตนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงปฏิรูปและทรงปรับปรุงกลไกการบริหารราชการส่วนภูมิภาคใหม่ โดยให้อำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลาง มีการนำระบบ “เทศบาล” มาใช้เป็นรากฐานสำคัญในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารท้องถิ่นในสมัยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 โดยมีการออกกฎหมายด้านการกระจายอำนาจเพิ่มเติมเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทั้งนี้เพื่อให้สิทธิแก่ประชาชนในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นของตนได้โดยเสรี รวมทั้งเพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลักษณะสำคัญของการบริหารส่วนท้องถิ่นคือให้หน่วยปกครองท้องถิ่นมีส่วนร่วมเป็นนิติบุคคล เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยให้มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น หน่วยปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่บริหารจัดการงบประมาณและทรัพย์สินของตนเอง และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงกำกับดูแลให้การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น โดยให้อำนาจอิสระท้องถิ่นในการบริหารงานจัดทำกิจกรรม และวินิจฉัยสั่งการได้เองในระดับหนึ่ง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่รัฐอนุญาตเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ นอกจากนี้ ได้มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในมาตรา 282 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดว่า “รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนใน

ท้องถิ่น” ดังนั้นหน่วยปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งจึงต้องพยายามบริหารจัดการภารกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานส่วนกลาง

ราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน 2 รูปแบบ ได้แก่ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งจัดขึ้นสำหรับเขตเมืองใหญ่ เมืองหลวง หรือเมืองท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. นั้น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 หมวด 9 (มาตราที่ 282 ถึงมาตราที่ 290) กำหนดให้รัฐให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของตนเอง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งต้องดำเนินงานตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติซึ่งกำหนดกรอบให้แต่ละภาคส่วนมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน และนอกจากการดำเนินงานตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว ในการให้บริการสาธารณะยังมีประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการนี้เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ขจัดความบกพร่องและหย่อนประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการในองค์การ และส่งเสริมองค์การให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพตามระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดภายใต้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) โดยหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ต้องนำหลักการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารที่ได้มาตรฐานสากล ที่ชื่อว่า PMQA (Public Sector Management Quality Award) หรือแนวทางการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศไปปฏิบัติระหว่างปี พ.ศ. 2548-2555 ซึ่งก็ได้ผลดีในระดับหนึ่ง ต่อมาการควบคุมกำกับจากภาครัฐได้เน้นมาดำเนินการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ เป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งแก่ประเทศ ทั้งนี้ในปี 2561 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยใช้แนวทางการประเมิน ITA หรือ Integrity and Transparency Assessment เป็นเครื่องมือในการช่วยพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ ป.ป.ช. กำหนด

มากไปกว่านั้น ในการทำงานของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องตระหนักถึงสภาวะแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เมื่อเข้าสู่ยุคที่มีการแข่งขันด้านการบริหารในศตวรรษที่ 21 มีการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการเมือง สังคมและเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีภาวะหนี้ครัวเรือนสูง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศโลก ทำให้ผลิตพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ไม่สามารถสร้างรายได้ตามปกติ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับรูปแบบการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบริบทสังคมและความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด จากสถานการณ์ที่กล่าวข้างต้นส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างคนขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลงตามนโยบายการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายต่าง ๆ ล่าช้า ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย นอกจากนี้ ในช่วงระยะเวลาสองปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ของโรคอุบัติใหม่ โควิดา ไวรัส สายพันธุ์ 2019 หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า โควิด-19 ส่งผลให้ประเทศทั่วโลกได้รับผลกระทบทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจยิ่งขึ้นอีก ทำให้การบริหารงานภาครัฐในทุกระดับได้รับการกระทบกระเทือน ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องปรับวิถีชีวิตและการทำงานให้เป็นแบบ New Normal หรือความปรกติใหม่เนื่องจากโรคระบาดดังกล่าวมีแนวโน้มจะอยู่กับโลกนี้ไปอีกนาน ในการบริหารความเปลี่ยนแปลงนี้ นอกจากภาครัฐจะต้องค้นหาแนวทางเพื่อความอยู่รอดและความสะดวกในการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการให้การป้องกันรักษาโรคระบาดโควิด-19 และการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนแล้ว ภาครัฐยังจำเป็นต้องนำวิธีการใหม่ๆ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ

บริหาร เพื่อมิให้การบริการประชาชนต้องหยุดชะงัก แต่จะเพิ่มความเร็ว คล่องตัวในการบริการสาธารณะผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนท่ามกลางวิกฤติต่างๆ ในศตวรรษที่ 21 ที่กล่าวมานี้ นอกจากหน่วยงานภาครัฐจะต้องให้การบริการที่ดีแก่ประชาชนแล้ว สิ่งสำคัญที่จะต้องปฏิบัติคือการรับตรวจสอบจากประชาชนผู้รับบริการ เพราะหากไม่มีการตรวจสอบหรือประเมินผลงาน อาจไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้ตรงใจกับผู้รับบริการหรือสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วจึงมีความประสงค์จะดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ช่วงสถานการณ์โควิด-19 (กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา) เพื่อเป็นการบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์การให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และความเปลี่ยนแปลงรอบด้านต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในด้านต่างๆ ได้แก่
 - 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบาง จังหวัดพะเยา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ได้ทราบข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบาง จังหวัดพะเยา

3. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ดำเนินงานบริการวิชาการที่ใช้องค์ความรู้จากการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

4. ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบาง จังหวัดพะเยา ได้แก่

1) งานด้านการศึกษา - การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย

2) งานพัฒนาชุมชน - การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์

3) งานเทคนิค - การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

4) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน - การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

5) งานด้านอื่นๆ - ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาวิจัยในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบาง จังหวัดพะเยา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

4. งบประมาณดำเนินการ

ใช้งบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอบาง จังหวัดพะเยา

5. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหลังได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ในด้าน 1) งานด้านการศึกษา –การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย 2) งานพัฒนาชุมชน –การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ 3) งานเทศกิจ –การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ 4) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน –การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 5) งานด้านอื่นๆ –ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ออย อำเภอปง จังหวัดพะเยาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิดและงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทาง การศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสภาครัฐ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน พอสรุปได้ดังนี้

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2554) กล่าวถึงแนวคิดของความพึงพอใจว่า มีส่วน เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความ ต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐาน ไม่ต่างกัน

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึง พพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของ ทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์ เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก

และทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลบ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อุทัย พรณสุตใจ (2545) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรัก ชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

ประกายดาว (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ชาโรณี (2535) ให้คำจำกัดความของทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก

สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

Maslow (1970 อ้างใน รุ่งดาว ศิดดอภไม, 2555) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอ และ เป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้ 5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายและสรีระ ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย ขั้นที่ 3 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ ขั้นที่ 5 ความต้องการกระทำตามความสามารถสูงสุดของตน

อเคย์ และ แอนเดอร์สัน (อ้างในกมล ดิง 2550, หน้า 14) แบ่งปัจจัยด้านความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่ได้ใช้บริการ
- 2) ความพึงพอใจในเรื่องการประสานงานในการบริการ
- 3) ความพึงพอใจในเรื่องอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจในเรื่องข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 5) ความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของการบริการ
- 6) ความพึงพอใจในเรื่องค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

Survey Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (อ้างในอรุณ รักธรรม, 2538) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมี 4 ลักษณะ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำอยู่
- 2) ความพึงพอใจในงานที่กระทำ
- 3) ความพึงพอใจที่เกิดจากความผูกพันกับหน่วยงาน
- 4) ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มกิจกรรมและผลตอบแทนที่ได้รับ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ หลากหลาย และจะเกิดขึ้นกับบุคคลโดยการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจริงและผลตอบแทนที่เขาที่มีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสภาครัฐ (ITA)

ในการดำเนินงานของภาครัฐทุกระดับจะมีกลไกเพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับการปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้

ต้องพยายามขจัดความบกพร่องและหย่อนประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการในองค์การ และส่งเสริมองค์การให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ สำหรับระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ตามที่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ระบบราชการมุ่งเน้นประโยชน์สุข ของคนในชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึด มั่นในหลักจริยธรรม ภายใต้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) เพื่อพัฒนาให้ระบบราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารที่ได้ มาตรฐานสากล ที่ชื่อว่า PMQA (Public Sector Management Quality Award) ต่อมา คณะรัฐมนตรีได้มีมติในการประชุมเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุก หน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.), 2562)

2.1 ความหมาย ความสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) หรือชื่อย่อคือ ITA เป็นการประยุกต์แนวคิดของการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) ขององค์การต่างประเทศที่ประสบ ความสำเร็จ คือ องค์การต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) จากสาธารณรัฐเกาหลี บูรณาการเข้ากับดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. โดย ได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ และสังเคราะห์เป็นดัชนีหลักที่สำคัญและจำเป็นในการประเมิน โดยจำแนก

ดัชนีเป็นตัวชี้วัด ตัวชี้วัดย่อย ประเด็นในการสำรวจและแปลงไปสู่คำถามที่ใช้ในการสอบถามความคิดเห็นหรือรวบรวมจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.), 2562)

2.2 นโยบายของ ITA

- 1) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 2) ส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่
- 3) สร้างวัฒนธรรมการปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
- 4) สร้างวัฒนธรรม คุณธรรมในหน่วยงาน
- 5) ส่งเสริมคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ทั้งนี้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จะส่งประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐโดยช่วยให้หน่วยงานได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานขององค์กร และยังช่วยให้เกิดความตระหนักและการให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

2.3 องค์ประกอบของ ITA

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) แบ่งเป็น 5 ดัชนี ดังนี้

- 1) ความโปร่งใส (Transparency) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 2) ความพร้อมรับผิด (Accountability) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
- 3) วัฒนธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) ประเมินจากการรับรู้และประสบการณ์โดยตรงของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

4) วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

5) คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน



แผนภาพที่ 1. ดัชนีของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



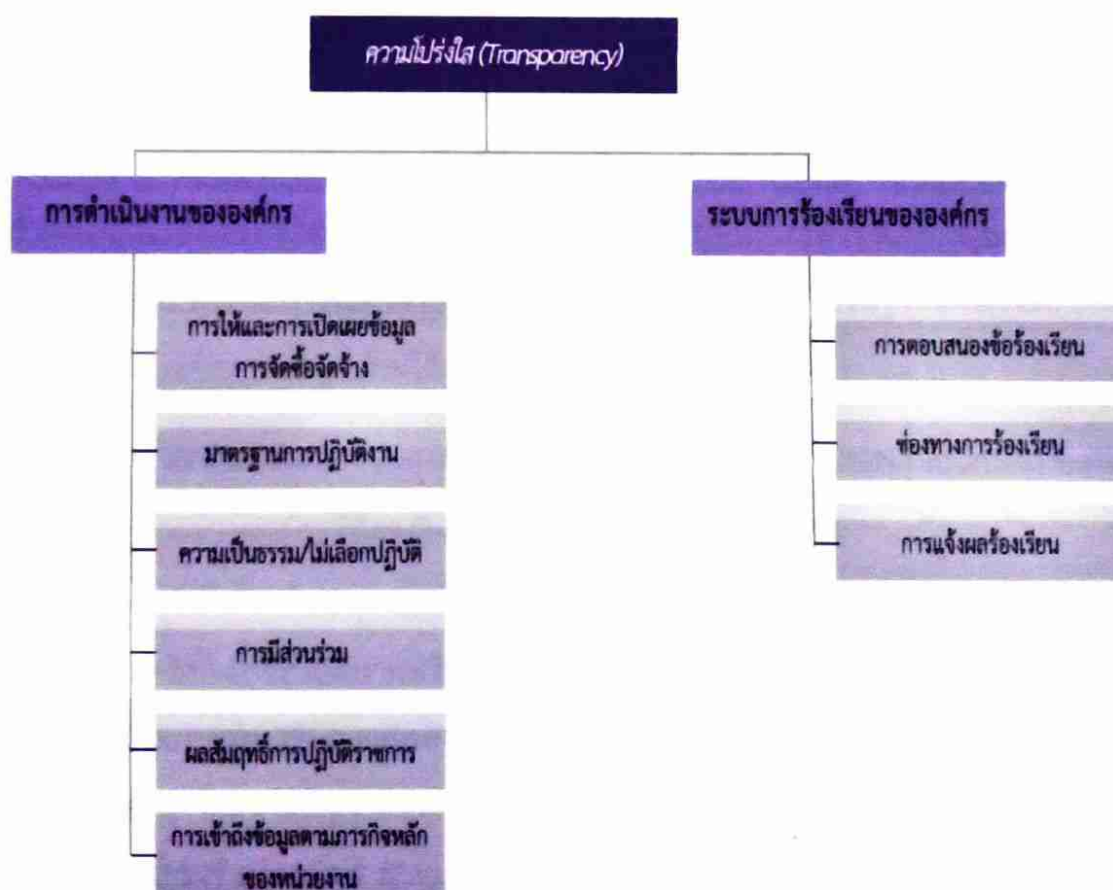
แผนภาพที่ 2. กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

2.4 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของ ITA

1) **ดัชนีความโปร่งใส (Transparency)** เป็นการประเมินระดับการดำเนินงานตามเงื่อนไข คุณลักษณะ ขั้นตอน หรือกิจกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่แสดงถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ได้มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน รวมถึง การตอบสนองและจัดการเกี่ยวกับระบบข้อร้องเรียน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) บนพื้นฐานข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงานแบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 การดำเนินงานขององค์กร

1.2 ระบบการร้องเรียนขององค์กร



แผนภาพที่ 3. ตัวชี้วัดของดัชนีความโปร่งใส (Transparency)

2) **ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability)** เป็นการประเมินระดับการให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐของหน่วยงาน ซึ่งยึดหลักความรับผิดชอบ มาตรฐาน จริยธรรมหรือจรรยาบรรณราชการหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งคำนึงถึงความถูกต้อง การใช้อำนาจ หน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติ หน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน แบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย

2.2 ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่

3) **ดัชนีความคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)** เป็นการประเมินระดับคุณธรรมในการดำเนินงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐของหน่วยงาน ซึ่งยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตและคำนึงถึงการใช้อำนาจหน้าที่ด้วย ความเป็นธรรม ยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือของประเทศมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่ เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือบุคคลใกล้ชิด รวมถึงการรับเงินพิเศษ การเรียกรับ การขอรับ บริจาคเงิน หรือสิ่งบันเทิงอื่นจากผู้รับบริการ โดยประเมินจากการสำรวจความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ประสบการณ์ตรง (Experience) และมุมมองจากการรับรู้ (Perception) ของ ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) **ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** เป็นการประเมิน ระดับวัฒนธรรมขององค์กรที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานหรือการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน และการส่งเสริมหรือจัดให้มีระบบ ป้องกันการทุจริตในการดำเนินงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการสนับสนุน ปัจจัยที่ช่วยในการส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต และสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ ปลอดการทุจริต โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และจาก การนำหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจาก เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ มาใช้ในการประเมิน แบ่งเป็น 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.1 วัฒนธรรมองค์กร

4.2 การต่อต้านการทุจริตขององค์กร

5) **ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** เป็นการประเมินคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ปราศจากระบบอุปถัมภ์ การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด คำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นหลัก และการมอบหมายงานที่มีความเป็นธรรมซึ่งคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและประเทศ โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน แบ่งเป็น 3 ตัวชี้วัด คือ

5.1 การบริหารงานบุคคล

5.2 การบริหารงานงบประมาณ

5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

โดยสรุปแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดดัชนีในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก รวมถึงข้อเท็จจริงของการทุจริตที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานภาครัฐ สาเหตุส่วนมากเกิดจากการดำเนินงานของระดับบุคคล หรือเกิดจากปัจจัยทางวัฒนธรรมขององค์กร หรือเกิดจากลักษณะงานและการรับสั่งของต่าง ๆ ที่เอื้อให้เกิดการทุจริต ดังนั้น วิธีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรให้กลายเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กรของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ยากต่อการดำเนินงานก็ตาม แต่เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นการสร้างแนวร่วมในการต่อต้านการทุจริต อันจะส่งผลต่อสังคม ชุมชน และประเทศ เกิดความตระหนักถึงภัยจากการทุจริตและปฏิเสธการทุจริตในทุกรูปแบบ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

กิจจา ทองนิ่ม (2553, หน้า 1-3) กล่าวว่า การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล

2 ฝ่าย คือผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการหมายถึงผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้หลักการ 10 S ดังนี้

1. S-Smooth หมายถึงอารมณ์ของผู้ให้บริการผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามเข้มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S-Smile หมายถึงการบริการด้วยรอยยิ้มผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S-Speak หมายถึงการพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะมีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายบางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S-Small หมายถึงผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่ามีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S-Smart หมายถึงผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S-Special หมายถึงผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษจะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S-Spirit หมายถึงผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S-Speed หมายถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็วเนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วสามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้นและที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S-Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S-Save หมายถึงการประหยัดประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงานเนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

สรุปได้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพผู้ให้บริการต้องอารมณ์ดี มีรอยยิ้ม พูดจาดี อ่อนน้อมถ่อมตน บุคลิกภาพดี ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการมาใช้บริการ

3.1 คุณสมบัติของการบริการที่ประสบความสำเร็จ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548, หน้า 208-213) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ เป็นต้น

3.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 173-174) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ เพราะการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักเกิดเป็นผลด้านดี
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว บางครั้งผู้รับบริการอาจอยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุสัถยในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
- 3) ทำถูกต้อง นอกจากรวดเร็วแล้วหลักของการให้บริการยังต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งจะเป็นการสนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีใครที่อยากจะได้รับการบริการที่น้อยหรือด้อยกว่าคนอื่น โดยธรรมชาติคนทั่วไปต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นว่าให้บริการเป็นพิเศษแก่คนบางคนหรือบางกลุ่ม จะเป็นให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม

กล่าวโดยสรุปคือ คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ นั้นหมายถึง สิ่งที่ถูกคำต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าย่อมหมายถึงสิ่งที่ลูกค้ายต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการ

บริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษและน่าประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ อย่างไรก็ตามต้องระวังมิให้เกิดการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมด้วย

3.3 การประเมินคุณภาพของการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548, หน้า 270-271); อ้างอิงจาก Bowen, D.E., Chase R. B. & Cummings, T. G. (1991, หน้า 559) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

- 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
 - 2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องชาญและถูกต้อง คำนึงถึงการบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ
 - 4) ศิลปะการให้การดูแล (Art of Care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน
 - 5) ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of Care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ
 - 6) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific Outcomes of Care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย
 - 7) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด
 - 8) ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future Intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อน ๆ
- จะเห็นได้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีรูปธรรมชัดเจนแน่นอน การประเมินผลของการให้บริการว่าดีหรือไม่ อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ

อยู่เสมอ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรู้จักเข้าใจ และเต็มใจให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้และประทับใจ ฟังพอใจในผู้รับบริการในที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550, หน้า 64) ได้ให้คำอธิบายว่า การบริการเป็นการตอบสนองและแสดงความรับผิดชอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผลการสำรวจโดยทั่วไปพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1) **ด้านกระบวนการ** ประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หรือความง่ายง่ายในการขอรับบริการ รวมทั้งความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ กล่าวคือความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ต่างๆที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับบริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง สถานบริการบางแห่งใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการมากเกินไปจะก่อให้เกิดความหงุดหงิด ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้ง่าย

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ส่วนนี้รวมถึงความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกสุจริตใจในการให้บริการ ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการ และการให้บริการต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การมีบุคลิกท่าทีมารยาทและการใช้วาจาสุภาพในการบริการ การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ ความไวเนื้อเชื่อใจได้ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ เหล่านี้รวมอยู่ในคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย สถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ อำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่สะอาด มีป้ายบอกทางการติดต่อ เป็นต้น

4) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความต้องการ หรือเกินกว่าความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ เป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการนั้นว่าเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นความประทับใจในการบริการ เช่น การได้รับคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ มีการจัดอุปกรณ์ไว้บริการ มีการแจ้งผลการบริการ เป็นต้น

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต่างคาดหวัง หากองค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการ

ประทับใจในบริการที่ได้รับและ เป็นสิ่งจำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542 หน้า 1)

ในส่วนของการปกครองรูปแบบของการปกครองตนเองระดับท้องถิ่น (Local Self Government) นี้ **เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555)** ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าหมายถึง การปกครองในระดับที่ต่ำกว่ารัฐ หรือ ประเทศ แต่เป็นองค์กรที่มีอำนาจการตัดสินใจการบริหารท้องถิ่นภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญและมีกฎหมายรองของตนเอง ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ของจำนวนประชากรและรายได้ของหน่วยงานเรื่อยมาเป็นลำดับ จวบจนปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นทั้งสิ้น 5,300 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

4.1 ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่แก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบล ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในตำบลมีกินดีอยู่ดี และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญในแง่ที่เป็นองค์กรการพัฒนาของประชาชน ปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินการปีหนึ่งเป็นจำนวนเงินมาก ถ้าประชาชนในตำบลไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วก็จะก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันขึ้น ประชาชน

ในตำบลก็จะไม่ได้รับผลประโยชน์จากการกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในตำบล (สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล, 2550 หน้า 8) การมีส่วนร่วมในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทำได้โดยให้ประชาชนในตำบลเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะทำการเลือกคณะผู้บริหารองค์การปกครองส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. เข้าไปดำเนินการร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลอย่างแท้จริง

4.2 องค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในตำบลเท่านั้นที่จะทราบถึงปัญหาและความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด ตามพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีองค์ประกอบแบ่งเป็น 2 ฝ่าย (สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล, 2550 หน้า 10) ประกอบด้วย

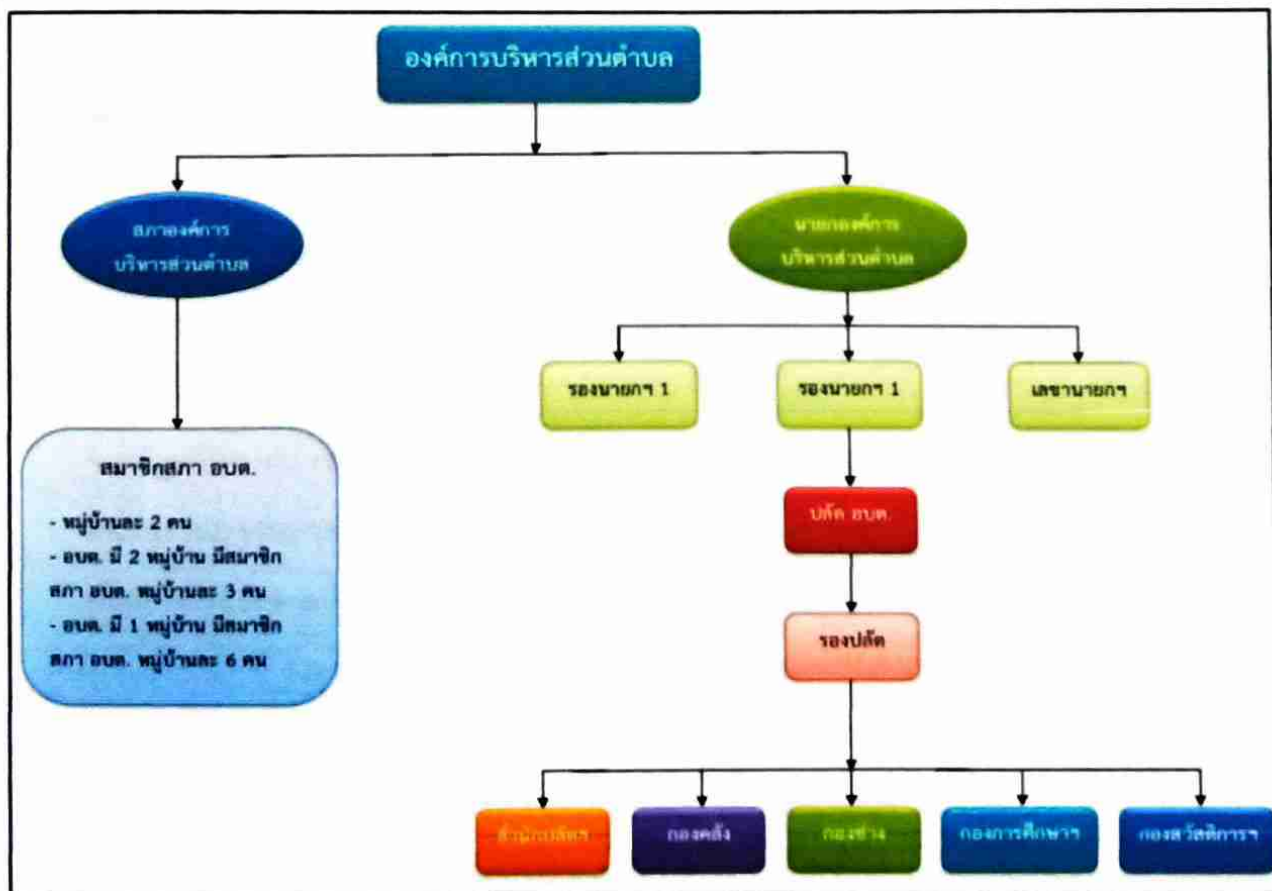
1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละสองคน มีวาระ 4 ปีนับตั้งแต่วันเลือกตั้งโดยมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและควบคุมตรวจสอบการทำงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน เป็นบุคคลที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 22 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 มี

วาระ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองคนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน เป็นบุคคลผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งให้เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมายได้ไม่เกินสองคน

4.3 โครงสร้างการบริหาร

ในการบริหารงานของ อบต. ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีนายก อบต. เป็นผู้กำหนดนโยบาย และเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน อบต. โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน มีปลัดและรองปลัด อบต. ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งงานออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัดฯ ส่วนการคลัง ส่วนการโยธา ส่วนการศึกษา และส่วนสาธารณสุข เป็นต้น



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 249 หมวด 14 (การปกครองท้องถิ่น) แห่งรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวกำหนดว่าการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (ราชกิจจานุเบกษา, 2560 หน้า 74) โดยหน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญหลายประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523: 22) และที่สำคัญอันดับต้นๆ คือ

1) มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

"กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถิ่นกับส่วนกลาง ในขอบเขตการกำกับดูแล"

2) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับอำนาจจากส่วนกลางของภาครัฐ จากนโยบายการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์การปกครองส่วนกลาง ดังนั้น เห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

(1) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

(2) การกระจายอำนาจตามการบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะ

เป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

4.4 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานระดับท้องถิ่นนอกจากจะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแล้ว ยังต้องดำเนินงานตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติซึ่งกำหนดกรอบให้แต่ละภาคส่วนมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นประโยชน์สุขของคนในชาติ ตอบสนองต่อความต้องการ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี และยึดมั่นในหลักจริยธรรมด้วย

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่โดยสังเขป โดยนอกจากการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (ตามมาตรา 66) ยังมีอำนาจหน้าที่ (ตามมาตรา 67) ดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 188-190)

- 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

การจัดบริการสาธารณะภาครัฐที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างมาก หน่วยงานผู้ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน การดำเนินงานจะต้องอยู่บนฐานของวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการโดยยึดหลักการบริหารด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของคนในชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึดมั่นในหลักจริยธรรม เพื่อพัฒนาให้ระบบราชการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการประเมินการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ประจำปี พ.ศ. 2564 ยังอยู่ในช่วงเวลาที่สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งนับว่าเป็นช่วงเวลาที่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นทุกแห่งได้ผ่านการทำงานอย่างยากลำบาก ต้องปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดในพระราชบัญญัติ และยังคงต้องเสี่ยงต่อการสัมผัสโรคติดต่ออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ผลจากการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนท้องถิ่นย่อมเป็นที่คาดหวังของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดประชาชนอย่างแท้จริง

สำหรับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) มีดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 188-190)

- 1) พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้
 - 2.1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 - 2.2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- 2.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 2.7) คัดกรอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอัน

ดีของท้องถิ่น

2.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

- 3.1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 3.2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 3.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 3.5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 3.6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- 3.9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 3.11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12) การท่องเที่ยว
- 3.13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการ

เพิ่มเติมจากที่กำหนด ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 69, สถาบันพระปกเกล้าฯ, 2554) นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา



5.1 สภาพทั่วไป

1) ลักษณะที่ตั้ง

ลักษณะที่ตั้งตำบลออยตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดพะเยา ทางทิศเหนือของเขตอำเภอบึง ห่างจากที่ว่าการอำเภอบึงประมาณ 13 กิโลเมตร และห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา ประมาณ 79 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลขุนควร ตำบลควร อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลงิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลนาปรัง อำเภอปง จังหวัดพะเยาตำบล
พระธาตุซางแก อำเภอจุน จังหวัดพะเยาและเทศบาล
ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2) เนื้อที่

พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออยมีเนื้อที่
ประมาณ 211 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 131,875 ไร่

3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลออยเป็นภูเขา มีพื้นที่การเกษตรเป็นที่
ราบเชิงเขาและระหว่างหุบเขาและที่ราบน้ำท่วมถึง พื้นที่เหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืช เช่น
ผักกาดเขียวปลี ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวโพดฝักอ่อน ยาสูบพื้นบ้าน ยาสูบเวอร์จิเนีย ถั่วเหลืองถั่ว
กระถิน หรือถั่วเหลืองฝักสด มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน 4 สาย คือ แม่น้ำจิมแม่น้ำเงินแม่น้ำ
ทวายและแม่น้ำสต็อค

แผนที่ อบต.ออย



แผนภาพที่ 5 แผนที่ อบต.ออย

5.2 ข้อมูลด้านประชากร การปกครอง และการบริหาร

ตำบลออยแบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น
6,823 คน แยกเป็น ชาย 3,366 คน หญิง 3,457 คน จำนวน 2,299 หลังคาเรือน มีความ
หนาแน่นเฉลี่ย 32.35 คน/ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านและจำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน
ดังนี้ (ข้อมูลประชากรแยกตามหมู่บ้าน ณ เดือนตุลาคม 2564)

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
บ้านดอนเงิน	1	393	420	813
บ้านดอนแก้ว	2	316	341	657
บ้านดอนไชยป่าแหม	3	356	351	707
บ้านหล่าย	4	323	334	657
บ้านต้นฝาง	5	196	182	378
บ้านหลวง	6	181	196	377
บ้านฝายแก้ว	7	146	163	309
บ้านป่าแพะ	8	159	178	337
บ้านแม่ท่าย	9	331	297	628
บ้านหนองขวาง	10	168	166	334
บ้านหล่ายใหม่	11	138	145	283
บ้านดอนทอง	12	206	225	431
บ้านดอนเจริญ	13	231	221	452
บ้านดอนไชยป่าแหม	14	222	238	460
รวม		3,366	3,457	6,823

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลลออ อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

โครงสร้างการบริหารของ อบต. ลอ

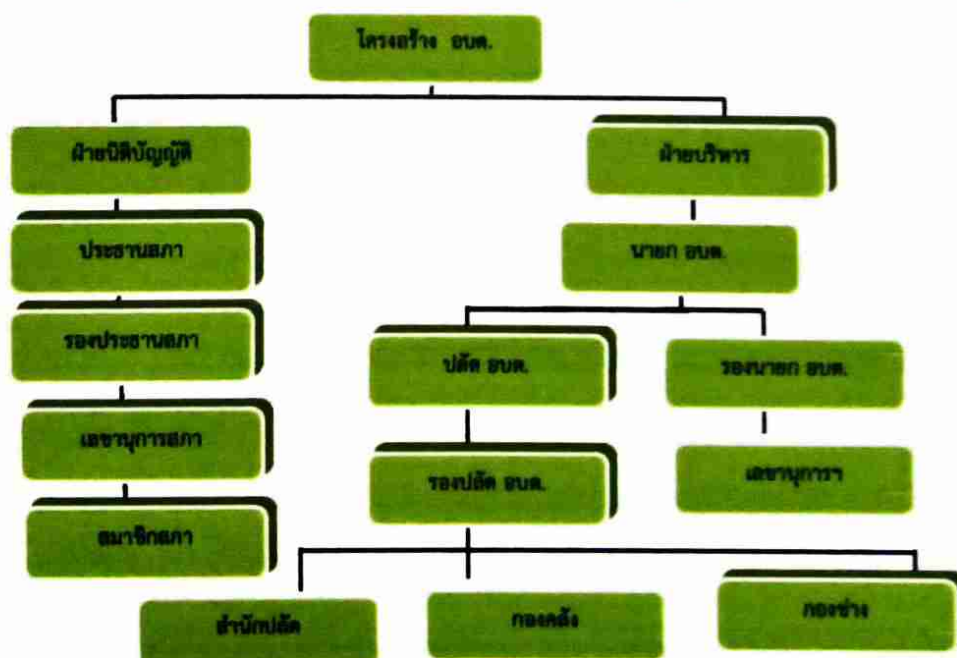
องค์การบริหารส่วนตำบลลออมีการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เมืองลออน่าอยู่ สู่ชุมชนเข้มแข็ง แหล่งผลิตการเกษตรปลอดภัย ใส่ใจคุณภาพชีวิต” ดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1. พัฒนาสาธารณสุขและการกีฬา
- ยุทธศาสตร์ที่ 2. พัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- ยุทธศาสตร์ที่ 3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาสังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5. พัฒนาศักยภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6. พัฒนาการเมืองการบริหาร



ที่อยู่ติดต่อ อบต.ออย 136 หมู่ 12 ตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา 56140
โทรศัพท์ 054-890076 สำหรับโครงสร้างการบริหารของ อบต.ออย ประกอบด้วยส่วนต่างๆ
แสดงตามแผนภาพ ทั้งนี้ มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานทั้งสิ้น 46 คน (ที่มา องค์การบริหารส่วน
ตำบลออย <http://oillocal.go.th/index.php>)

โครงสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลออย



แผนภาพที่ 6 โครงสร้างการบริหาร



แผนภาพที่ 7 คณะผู้บริหาร อบต.ออย

พันธกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพันธกิจสำคัญรวม 13 ข้อ ได้แก่

1. ชุมชนน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยและเป็นตลาดซื้อขายผลผลิต
3. สร้างระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและ

ทั่วถึง

4. ส่งเสริมศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม จริยธรรมและคุณงามความดีในสังคม
5. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาที่ดีและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต
6. ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาป่าไม้และเพิ่มพื้นที่

สีเขียวอย่างยั่งยืน

7. ส่งเสริมและพัฒนาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
8. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการพึ่งตนเองและการมีส่วนร่วมในการ

พัฒนาบ้านเมือง

9. ส่งเสริมการออกกำลังกาย กีฬาและนันทนาการแก่ประชาชนทุกช่วงวัย

10. เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
11. ส่งเสริมการประกอบอาชีพและการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน
12. บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ
13. ส่งเสริมสนับสนุนการประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์และการประมง

5.3 ข้อมูลด้านอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลออย มีงบประมาณประจำปีราว 44 ล้านบาทเศษ ซึ่งเป็นงบประมาณรายได้ที่ อบต.จัดเก็บเอง รายได้ที่ราชการส่วนกลางจัดเก็บให้ และเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ ทั้งนี้ อบต.ออย มีศักยภาพทางกายภาพประกอบด้วย

1) อาชีพของประชาชน

อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลออยประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ทำสวน พืชที่ทำการเพาะปลูก เช่น ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวโพดฝักอ่อน ผักกาดเขียวปลี ยาสูบ ฝักรักบี้ กล้วยน้ำว้า กล้วยไข่ กล้วยหอม หรือ ถั่วเหลืองฝักสด เป็นต้น นอกจากนั้น ยังมีอาชีพรับจ้างอาชีพค้าขายและอาชีพรับราชการอีกบางส่วน แบ่งได้ดังนี้

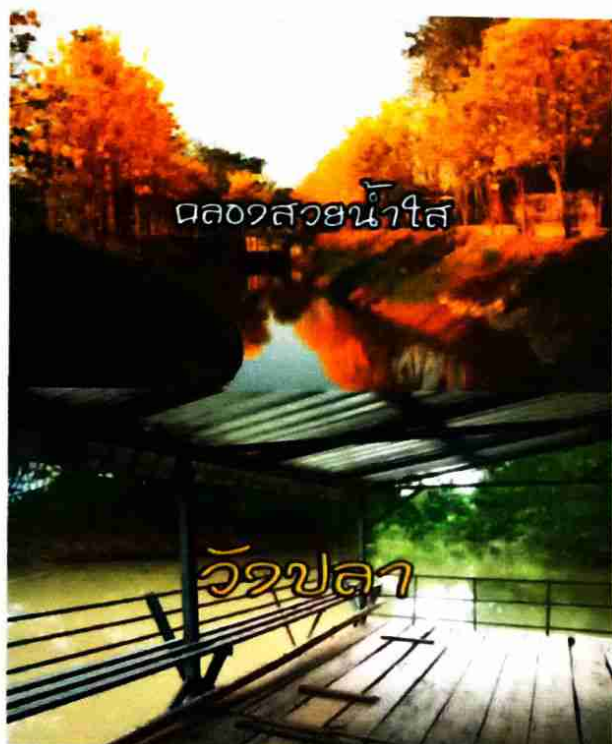
- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 5
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 5
- รับราชการ ร้อยละ 10

2) หน่วยธุรกิจในเขตตำบลออย ประกอบด้วย

กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน	จำนวน	31 กลุ่ม
ปั๊มน้ำมันขนาดเล็กและขนาดกลาง	จำนวน	3 แห่ง
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนรวม 6 กลุ่ม	จำนวน	4 แห่ง
โรงสีขนาดกลางและเล็ก	จำนวน	8 แห่ง
ร้านค้า	จำนวน	78 แห่ง
ตลาดกลางซื้อขายพืชผลทางการเกษตร	จำนวน	1 แห่ง

- 3) แหล่งท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่ วัดพระธาตุกู่กั้ง

อ่างเก็บน้ำห้วยแก่น
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ป่าแม่ทวย
ฝายน้ำล้นฝายแก้ว
อนุรักษวังปลา วัดคอนเงิน วัดคอนแก้ว



แผนภาพที่ 8 แหล่งท่องเที่ยว อบต.ออย

4) การศึกษาและศาสนา

พื้นที่ตำบลออยมีสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้งหมด จำนวน

8 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	5 แห่ง
โรงเรียนขยายโอกาส (ป.1 – ม.3)	จำนวน	1 แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลล่อย (กศน.ปง) จำนวน 1 แห่ง
 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
 มีวัดจำนวน 12 แห่ง และสำนักสงฆ์รวม 2 แห่ง (บ้านดอนไชยป่าแถม และ
 บ้านดอนทอง)

5) สาธารณสุข

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จำนวน 1 แห่ง
 ชมรมกลุ่มหมอเมืองประจำตำบลล่อย จำนวน 1 แห่ง
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลล่อย จำนวน 2 แห่ง
 ศูนย์สาธารณสุขชุมชนประจำหมู่บ้าน จำนวน 14 แห่ง
 (ค.ส.ม.ช.)

อัตราการมีและใช้ส้วมที่ถูกสุขลักษณะ ร้อยละ 100

6) หน่วยงานราชการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาปง จำนวน 1 แห่ง
 หน่วยบริการประชาชน (ป้อมยามดอนเงิน) จำนวน 1 แห่ง





แผนภาพที่ 9 ตัวอย่างกิจกรรมของ อบต.ออย ในรอบปีที่ผ่านมา

7) การคมนาคม

ทางหลวงแผ่นดิน ผ่านจำนวน 6 หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข 1091)

ทางหลวงชนบท ผ่านจำนวน 5 หมู่บ้าน (ทางหลวงหมายเลข พย4011)

ทางหลวงชนบทสายดอนแก้ว-แม่ท่าย

สภาพถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต และเส้นทางเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง การสัญจรของประชาชนยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ฤดูฝนทำให้ชนย้ายผลผลิตการเกษตรยากลำบาก

8) การสื่อสาร และการไฟฟ้า

อินเทอร์เน็ตตำบล (อบต.ออย) จำนวน 1 แห่ง

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขชั่วคราว จำนวน 1 แห่ง

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ

อินเทอร์เน็ตไร้สาย

ศูนย์เรียนรู้ ชุมชนเพื่อพ่อหลวง

จำนวนหมู่บ้านที่การไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 14 หมู่บ้าน

9) แหล่งน้ำ

อบต.ออยมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

-ลำน้ำ จำนวน 4 สาย คือ แม่น้ำจิม แม่น้ำเงิน แม่น้ำทวย และแม่น้ำ
สตือต

-บึง	จำนวน	4	บึง
-คลองส่งน้ำ	จำนวน	1	คลอง
-ลำห้วย	จำนวน	20	ห้วย
และมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น อีกจำนวนมาก คือ			
-ฝาย	จำนวน	6	แห่ง
-บ่อน้ำตื้น	จำนวน	793	แห่ง
-บ่อโยก	จำนวน	27	แห่ง
-อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	6	อ่าง
-พังกันน้ำ	จำนวน	25	จุด

จะเห็นว่าพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออย เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติในระดับหนึ่ง ประชาชนส่วนใหญ่ดำรงชีพด้านการเกษตร มีความเป็นอยู่เรียบง่าย มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และพึ่งพาอาศัยกัน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอราษีไศล จังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ออยในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}=4.45$, S.D. = 0.67, คิดเป็นร้อยละ 89.0) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ($\bar{X}= 4.46$, S.D. = 0.67, คิดเป็นร้อยละ 89.2) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ

гүй หรืองานเทศกาล (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.68, คิดเป็นร้อยละ 88.8) ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนชะเอม อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 217 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 92.4 เมื่อแยกรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในสถานศึกษาอยู่ในระดับสูงสุดที่ ร้อยละ 92.8 รองลงมา เป็นความพึงพอใจในงานโรงเรียนผู้สูงอายุ และงานประชุมประชาคมหมู่บ้านอยู่ที่ร้อยละ 92.4 และอันดับท้ายสุดเป็นความพึงพอใจในงานกิจการประปา อยู่ที่ร้อยละ 92.2 ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนชะเอมกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยสำรวจคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่นๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

รุ่งดาว ดีดอกไม้ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเร็ว ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในการณิฉุเงินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

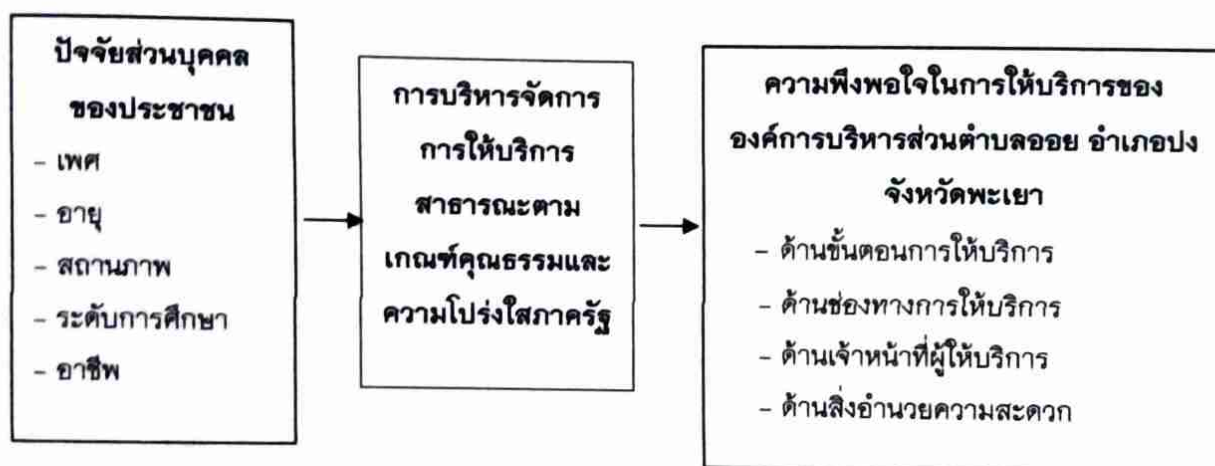
สิริดวงนา เกตุวิชิต (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง พบว่าในทุกกลุ่มอายุโดยภาพรวมและรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ฐิติพร พรหมเทวี (2542) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่พึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ หัวหน้าส่วนราชการส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นเรื่องการปรับปรุงกฎ ระเบียบต่างๆ ที่ล้าสมัย เพื่อเอื้อต่อการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเน้นให้มีการจัดบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลเพื่อจัดการบริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งการ

ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด และปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เน้นประโยชน์ของประชาชน เป็นต้น

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม และจากความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล ออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ตามประเด็นที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

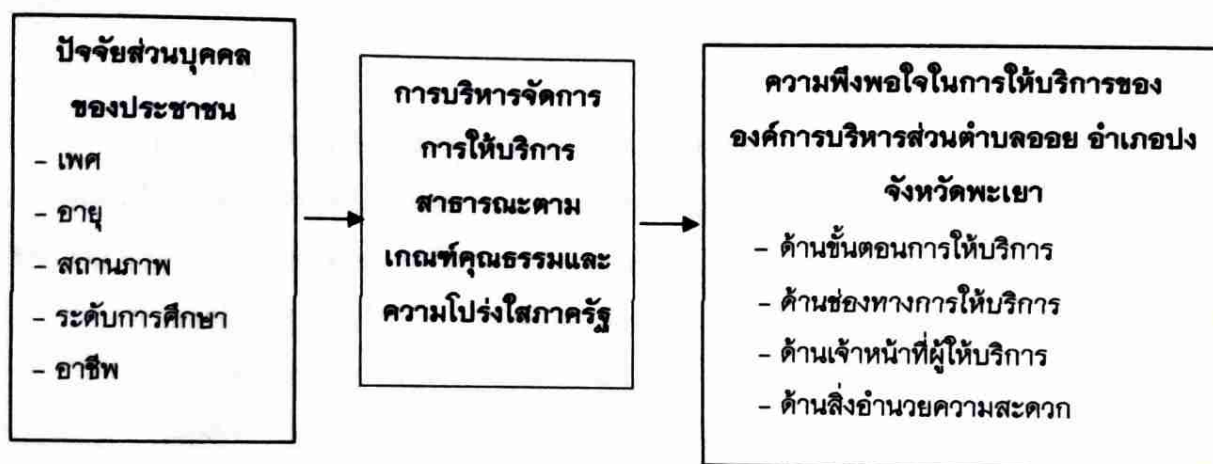


แผนภาพที่ 10 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด และปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เน้นประโยชน์ของประชาชน เป็นต้น

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม และจากความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล ออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ตามประเด็นที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



แผนภาพที่ 10 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา มีจำนวนทั้งสิ้น 6,823 คน แยกเป็น ชาย 3,366 คน หญิง 3,457 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 378 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเกิดความสะดวกผู้วิจัยได้ปรับกลุ่มตัวอย่างเป็น 380 คน แยกตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออยดังนี้

- | | | |
|---|----|----|
| 1) การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน | 50 | คน |
| 2) การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน | 60 | คน |
| คนพิการ และเอดส์ | | |
| 3) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ จำนวน | 90 | คน |
| 4) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน | 90 | คน |
| 5) การซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราว จำนวน | 90 | คน |
| ร้องเรียน-ร้องทุกข์ | | |

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลเชิงปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ได้จากแบบสอบถามที่นำไปให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างตอบตามงานบริการด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านที่กำหนด

2) ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่างๆ แยกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543) ชนิดกำหนดคำตอบ 5 ระดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลและตรวจเช็คความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มแบบสอบถามเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviasion)

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ผู้ศึกษาใช้ระดับการวัดแบบช่วงตามมาตรวัดของ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึงพอใจน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ออย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในงานต่างๆ ได้แก่ งานด้านการศึกษา - การรับนักเรียนเข้า
เรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย งานพัฒนาชุมชน - การบริการรับ
ลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ งานเทคนิค - การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/
ภัยพิบัติ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน - การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และงาน
ด้านอื่นๆ - ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยพิจารณาจากหัวข้อ
ต่อไปนี้

- 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ออย อำเภอลำทะเมนชัย

โดยมีเนื้อหาภายในแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนก
ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เสนอผลการศึกษาในภาพรวม ตามด้วยผลการศึกษาเรียงลำดับตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้บริการในภาพรวม

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 390 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 390 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 380 ชุด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แยกเป็น เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 และตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ

เพศ	งานบริการ											
	บริการรับนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการ เอดส์		บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย		การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น		บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ		รวม	ร้อยละ
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%		
ชาย	14	28.0	20	33.3	34	37.8	27	30.0	34	37.8	129	33.9
หญิง	36	72.0	40	66.7	56	62.2	63	70.0	56	62.2	251	66.1
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0
อายุ	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	รวม	ร้อยละ
20 หรือต่ำกว่า	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
21-30 ปี	0	0.0	6	10.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	12	3.2
31-40 ปี	0	0.0	0	0.0	15	16.7	0	0.0	0	0.0	15	4.0
41-50 ปี	7	14.0	10	16.6	0	0.0	14	15.5	12	13.3	43	11.2
51-60 ปี	38	76.0	4	6.7	41	45.6	53	58.9	78	86.7	214	56.3
มากกว่า 60 ปี	5	10.0	40	66.7	28	31.0	23	25.6	0	0.0	96	25.3
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1) ผู้รับบริการจาก อบต.หอย ในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และส่วนน้อยเป็นชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอกส ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนน้อยเป็นชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และเป็นชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ผู้รับบริการงานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และส่วนน้อยเป็นชายจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และส่วนน้อยอายุ 21-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 แยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และส่วนน้อยอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอกส ส่วนใหญ่อายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ส่วนน้อยอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และส่วนน้อยอายุ 21-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และส่วนน้อยอายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ผู้รับบริการงานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และส่วนน้อยอายุ 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวและอาชีพ

สถานะทาง ครอบครัว	งานบริการ											ร้อยละ
	บริการรับ นักเรียนของ ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก		บริการรับ ลงทะเบียนเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์		บริการ ช่วยเหลือผู้ ประสบ สาธารณภัย		การมีส่วนร่วม ในการจัดทำ แผนพัฒนา ท้องถิ่น		บริการซ่อม ไฟฟ้า สาธารณะและ อื่นๆ		รวม	
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%		
โสด	0	0.0	6	10.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	12	3.2
สมรส	50	100.0	50	83.3	81	90.0	42	46.7	90	100.0	313	82.3
หย่า/แยกกัน	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	33.3	0	0.0	30	7.9
หม้าย	0	0.0	4	6.7	3	3.3	18	20.0	0	0.0	25	6.6
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0
อาชีพ	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	รวม	ร้อยละ
นักเรียน/ นศ.	0	0.0	0	0.0	3	3.3	0	0.0	0	0.0	3	0.8
ราชการ	0	0.0	0	0.0	6	6.7	0	0.0	0	0.0	6	1.6
พนักงานบริษัท	0	0.0	0	0.0	6	6.7	35	38.9	0	0.0	41	10.8
เกษตรกร	16	32.0	34	56.7	37	41.1	24	26.7	50	55.6	161	42.4
รับจ้าง	14	28.0	0	0.0	11	12.2	2	2.2	22	24.4	49	12.9
ค้าขาย	15	30.0	10	16.6	18	20.0	9	10.0	18	20.0	70	18.4
อื่น ๆ	5	10.0	16	26.7	9	10.0	20	22.2	0	0.0	50	13.1
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

1) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส/มีคู่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และส่วนน้อย คือ โสด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 เมื่อคิดแยกรายด้านตามงานที่รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส 50 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และส่วนน้อยมีสถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาก็คือสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และส่วนน้อยมีสถานะหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาก็คือสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และส่วนน้อย โสด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตร จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาก็คือ ค้าขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และส่วนน้อย คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เมื่อคิดแยกรายด้าน ตามงานที่รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาก็คือ อาชีพค้าขาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และส่วนน้อย คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาก็คือ เกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และส่วนน้อย คือ อาชีพค้าขาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาก็คือค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และส่วนน้อย คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาก็คือเกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และส่วนน้อย คืออาชีพรับจ้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาก็คืออาชีพรับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และส่วนน้อย คือ ค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ได้ศึกษาเรื่อง ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ

ความถี่ในการ ใช้บริการ	งานบริการ											รวม	ร้อยละ
	บริการรับ นักเรียนของ ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก		บริการรับ ลงทะเบียนเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์		บริการ ช่วยเหลือผู้ ประสบ สาธารณภัย		การมีส่วนร่วม ในการจัดทำ แผนพัฒนา ท้องถิ่น		บริการซ่อม ไฟฟ้า สาธารณะและ อื่นๆ				
	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%			
ครั้งเดียว	6	12.0	18	30.0	17	18.9	50	55.6	0	0.0	91	23.9	
2 ครั้ง	39	78.0	30	50.0	70	77.8	26	28.9	78	86.7	243	64.0	
3 ครั้ง	5	10.0	12	20.0	3	3.3	14	15.5	12	13.3	46	12.1	
4 ครั้ง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
มากกว่า 5 ครั้ง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0	
ช่วงเวลาใช้ บริการ	Num	%	Num	%	Num	%	Num	%			รวม	ร้อยละ	
8.30-10.00	48	24.0	8	13.3	6	6.7	9	10.0	0	0.0	71	18.7	
10.01-12.00	2	4.0	19	31.7	24	26.6	50	55.6	62	68.9	157	41.3	
13.00-14.00	0	0.0	18	30.0	6	6.7	22	24.4	0	0.0	46	12.1	
เวลาไม่แน่นอน	0	0.0	15	25.0	54	60.0	9	10.0	28	31.1	106	27.9	
รวม	50	100.0	60	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	380	100.0	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

- 1) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา ใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่ใช้บริการครั้งเดียว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

2) ผู้รับบริการจาก อบต.ออย ในภาพรวมส่วนใหญ่รับบริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 คำนวณแยกตามงานที่รับบริการได้ดังนี้

ผู้รับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผู้รับบริการการรับลงทะเบียนผู้ป่วยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาอยู่ที่ช่วงเวลาย่ำ 13.00.-14.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเช้า เวลา 08.30-10.00 น. น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ผู้รับบริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาอยู่ที่เวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และส่วนน้อยอยู่ที่ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. และช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวนกลุ่มละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาอยู่ที่ช่วงบ่าย 13.00.-14.00 น. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และส่วนน้อยรับบริการช่วงเช้า 08.30-10.00 น. และช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวนกลุ่มละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ผู้รับบริการการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ ส่วนใหญ่รับบริการ ช่วงเช้าเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และส่วนน้อยอยู่ที่ ช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019

ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา	รวม	ร้อยละ
ผลกระทบ	รวม	ร้อยละ
ได้รับผลกระทบมาก	203	53.4
ได้รับผลกระทบปานกลาง	167	44.0
ได้รับผลกระทบเล็กน้อย	10	2.6
ไม่ได้รับผลกระทบ	0	0.0
รวม	380	100
การรับวัคซีน	รวม	ร้อยละ
ได้รับ 1 เข็ม	23	6.1
ได้รับ 2 เข็ม	317	83.4
ได้รับ 3 เข็ม	10	2.6
ไม่เคยได้รับ	30	7.9
รวม	380	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด-19 คือ ได้รับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือ ได้รับผลกระทบปานกลาง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และส่วนน้อย คือ ได้รับผลกระทบเล็กน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 คือ ได้รับวัคซีน 2 เข็ม จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ ไม่เคยได้รับวัคซีน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และส่วนน้อย คือ ได้รับวัคซีน 3 เข็ม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านต่างๆ

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ออย จากกลุ่มตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา มีผล การศึกษาในภาพรวมแสดงตามตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมและแยกตามงานบริการ ทั้ง 5 งานที่ศึกษา

ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล	%
ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด	95.0
ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด	95.6
ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	94.6
ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6
ความพึงพอใจในการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.8
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.75	0.45	มากที่สุด	95.0

งานบริการ / ความพึงพอใจ	ขั้นตอน		ช่องทาง		เจ้าหน้าที่		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%
1.การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83		4.69		4.72		4.77	
2.การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.86		4.75		4.72		4.78	
3.การบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ ภัยพิบัติ	4.77		4.72		4.67		4.78	
4.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.88		4.67		4.50		4.69	
5. การบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.67		4.73		4.89		4.86	
รวมค่าเฉลี่ย-ร้อยละ	4.80	96.0	4.71	94.2	4.70	94.0	4.78	95.6

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.5)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการในด้านต่างๆในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.0 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้ คือ

ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95.0)

ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ คิดเป็นร้อยละ 95.6)

ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.6)

ความพึงพอใจในการบริการการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ คิดเป็นร้อยละ 93.6)

ความพึงพอใจในการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.8)

เมื่อคำนวณรายด้านในการปฏิบัติงาน พบว่า

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.2
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยทุกงาน = 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยทุกงาน = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจแยกตามบริการด้านต่างๆ ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
ด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 55 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 55 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 50 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของด้านการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.93	0.55	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.73	0.44	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.26	0.44	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.82	0.38	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.84	0.36	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.69	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.48	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.88	0.31	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.72	0.40	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.53	0.50	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.80	0.54	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.86	0.34	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.93	0.46	มากที่สุด
รวม	4.77	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.6)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ คิดเป็นร้อยละ 96.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 2. อบต.ออย ให้บริการต่างๆด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ คิดเป็นร้อยละ 93.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ คิดเป็นร้อยละ 95.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่รื้อนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 60 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 60 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 60 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	5.00	0.54	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.99	0.38	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.58	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.33	0.47	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.93	0.45	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.83	0.37	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม	4.90	0.39	มากที่สุด
รวม	4.75	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.53	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.63	0.49	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.51	มากที่สุด
รวม	4.72	0.50	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.66	0.47	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.60	0.49	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.80	0.40	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.93	0.35	มากที่สุด
รวม	4.78	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจการบริการรับลงทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.7)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ คิดเป็นร้อยละ 95.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ คิดเป็นร้อยละ 97.2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ได้แก่ ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ คิดเป็นร้อยละ 95.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบง จังหวัดพะเยา ด้านบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 95 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 95 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.96	0.58	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.90	0.47	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.43	0.49	มากที่สุด
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.86	0.34	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.62	0.48	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	4.72	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.63	0.48	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.72	0.45	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	4.67	0.47	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.67	0.47	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.72	0.49	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.80	0.41	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.83	0.60	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.87	0.48	มากที่สุด
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ	4.73	0.46	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.8)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ คิดเป็นร้อยละ 95.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ คิดเป็นร้อยละ 95.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบง จังหวัดพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 90 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	5.03	0.83	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	4.88	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.68	0.46	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.66	0.47	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม	4.54	0.50	มากที่สุด
รวม	4.67	0.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.48	0.49	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.47	0.50	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.49	มากที่สุด
รวม	4.50	0.49	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.76	0.42	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เลี่ยงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.61	0.49	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.70	0.46	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.68	0.49	มากที่สุด
รวม	4.69	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.9)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ คิดเป็นร้อยละ 93.6) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ คิดเป็นร้อยละ 97.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 4. การจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่

ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ คิดเป็นร้อยละ 93.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสารข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 90 ชุด และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 90 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.93	0.55	มากที่สุด
2. อบต.ออย ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.75	0.44	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด	4.33	0.47	มากที่สุด
รวม	4.67	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย	4.80	0.42	มากที่สุด
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีแอลกอฮอล์ล้างมือ การวัดอุณหภูมิ)	4.80	0.41	มากที่สุด
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19	4.46	0.50	มากที่สุด
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.73	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี	4.84	0.50	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม มีความรู้ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี	4.88	0.46	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.40	มากที่สุด
รวม	4.89	0.45	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม	4.79	0.62	มากที่สุด
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.89	0.40	มากที่สุด
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสาร ข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน	4.83	0.46	มากที่สุด
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น	4.87	0.47	มากที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.91	0.34	มากที่สุด
รวม	4.86	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะและอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า (ตารางที่ 4.10)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.8) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกต่อการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสม ตรงตามกำหนด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$ คิดเป็นร้อยละ 97.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 8.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ คิดเป็นร้อยละ 97.2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อที่ 15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อที่ 11. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม

ตอนที่ 4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ความเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- มีการบริการข่าวสารที่รวดเร็ว
- การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลไม่เต็มที่ เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่จำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณสนับสนุน และความเชี่ยวชาญเฉพาะ
- เมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเสร็จสิ้นแล้ว การนำไปปฏิบัติสามารถตอบสนองตามแผนของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพียงส่วนน้อย ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำแผนไปปฏิบัติ
- ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ทำให้นักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารของตำบลออยไม่สามารถเปิดการเรียนการสอนได้เต็มระบบ ผู้ปกครองต้องดูแลบุตรหลานของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ปกครอง

4.2 ความเห็นเกี่ยวกับบุคลากร

- เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนโยนเป็นมิตรให้ความสะดวกดี
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและคำแนะนำเป็นอย่างดี

4.3 ความเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- เขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่กว้างและมีลักษณะพื้นที่ทางไกล ทำให้หลายพื้นที่ขาดแสงสว่างซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเกิดความเสี่ยงในอันตรายในด้านต่างๆ
- ผู้ขอรับบริการบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางรับลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิในการรับเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ทำให้เกิดการเสียสิทธิ์ที่จะได้รับสวัสดิการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- ควรสำรวจข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ เพื่อใช้ในการวางแผนในการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ
- การพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้เป็นไปตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อสร้างสมรรถนะที่ตรงจุด
- ควรจัดให้มีการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่จะมาให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

4.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรพิจารณาติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่เสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอ
ปง จังหวัดพะเยา ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา ปี 2564 ในมิติด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ทำการศึกษาจากผู้รับบริการในงานต่างๆ รวม 5 งาน ได้แก่

1) งานด้านการศึกษา - การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การ
บริหารส่วนตำบลออย

2) งานพัฒนาชุมชน - การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์

3) งานเทคนิค - การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

4) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน - การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

5) งานด้านอื่นๆ - ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ

ดำเนินการวิจัยโดยใช้แนวคิดทฤษฎีด้าน ความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
จัดการตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสภาครัฐ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพื้นฐานและเอกสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์แยก
ตามประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ดังนี้

- | | | |
|---|----|----|
| 1) การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน | 50 | คน |
| 2) การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน | 60 | คน |
| คนพิการ และเอดส์ | | |

3) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ จำนวน	90	คน
4) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน	90	คน
5) การซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราว จำนวน	90	คน
ร้องเรียน-ร้องทุกข์		

1. สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง สามารถสรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการได้ดังนี้ คือ

เพศ	เป็นหญิง	251 คน	เป็นชาย	129 คน
อายุ	20 ปี/ต่ำกว่า	0 คน	21-30 ปี	12 คน
	31-40 ปี	15 คน	41-50 ปี	43 คน
	51-60 ปี	214 คน	มากกว่า 60	96 คน

สถานภาพครอบครัว

โสด	12 คน	หย่า/แยกกันอยู่	30 คน
สมรส	313 คน	หม้าย	25 คน

อาชีพ

นักเรียน/นศ.	3 คน	พนักงานบริษัท	41 คน
ราชการ	6 คน	เกษตรกร	161 คน
รับจ้าง	49 คน	ค้าขาย	70 คน
อื่นๆ	50 คน		

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ	2 ครั้ง	ร้อยละ 64
รองลงมาใช้บริการ	ครั้งเดียว	ร้อยละ 23.9
และส่วนน้อยใช้บริการ	3 ครั้ง	ร้อยละ 12.1

ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการเป็นช่วง 10.00-12.00 น. ร้อยละ 41.3

และร้อยละ 27.9 ใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลกระทบและการได้รับวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.4
- ได้รับผลกระทบปานกลาง ร้อยละ 44
- ได้รับผลกระทบเล็กน้อย ร้อยละ 2.6
- อัตราการได้รับวัคซีนผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับวัคซีน 2 เข็ม ร้อยละ 83.4
- ไม่เคยได้รับวัคซีน ร้อยละ 7.9

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.0 แยกเป็นรายประเด็นตามงานที่ศึกษา จำนวน 5 งาน ตามตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม และแยกตามงานต่างๆ

ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	%				
ความพึงพอใจในการบริการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	0.42	มากที่สุด	95.0				
ความพึงพอใจในการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.78	0.43	มากที่สุด	95.6				
ความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	94.6				
ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6				
ความพึงพอใจในบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.8				
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.75	0.45	มากที่สุด	95.0				
งานบริการ / ความพึงพอใจ	ขั้นตอน		ช่องทาง		เจ้าหน้าที่		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$	%
1.การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83		4.69		4.72		4.77	
2.การบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์	4.86		4.75		4.72		4.78	
3.การบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ ภัยพิบัติ	4.77		4.72		4.67		4.78	
4.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.88		4.67		4.50		4.69	
5. การบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ และอื่นๆ	4.67		4.73		4.89		4.86	
รวมค่าเฉลี่ย-ร้อยละ	4.80	96.0	4.71	94.2	4.70	94.0	4.78	95.6

- ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ทำให้นักเรียนของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารของตำบลออยไม่สามารถเปิดการเรียน การสอนได้เต็มระบบ ผู้ปกครองต้องดูแลบุตรหลานของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ รายได้ของผู้ปกครอง

2. ความเห็นเกี่ยวกับบุคลากร

- เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนโยนเป็นมิตรให้ความสะดวกดี
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและคำแนะนำเป็นอย่างดี

3. ความเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- เขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลออย มีพื้นที่กว้างและมีลักษณะ พื้นที่ห่างไกล ทำให้หลายพื้นที่ขาดแสงสว่างซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเกิดความ เสี่ยงในอันตรายในด้านต่างๆ
- ผู้ขอรับบริการบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางรับลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์ในการ รับเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ ทำให้เกิดการเสียสิทธิ์ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- ควรสำรวจข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ เพื่อใช้ในการวางแผน ในการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ
- การพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้เป็นไปตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อสร้างสมรรถนะที่ตรงจุด
- ควรจัดให้มีการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากร

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่จะมาให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรพิจารณาติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่เสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ยิ่งขึ้น

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานต่างๆ ในระดับมากที่สุดในทุกๆ งาน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในงานการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์
คิดเป็นร้อยละ 95.8
- 2) ความพึงพอใจในงานการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
คนพิการ และเอดส์
คิดเป็นร้อยละ 95.6
- 3) ความพึงพอใจในงานการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 95.0
- 4) ความพึงพอใจในงานการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 94.6
- 5) ความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละ 93.6

สำหรับคะแนนการประเมินตามมิติรายด้านสามารถจำแนกตามลำดับคะแนนสูงสุดไปต่ำสุดได้ดังนี้

- พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0
- พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6
- พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2
- พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.0

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

1. ความเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- มีการบริการข่าวสารที่รวดเร็ว
- การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลไม่เต็มที่ เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่จำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณสนับสนุน และความเชี่ยวชาญเฉพาะ
- เมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเสร็จสิ้นแล้ว การนำไปปฏิบัติสามารถตอบสนองตามแผนของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพียงส่วนน้อย ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำแผนไปปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การบริหารจัดการงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคแห่งการปรับปรุงพัฒนาการบริหารเพื่อให้ตอบโจทย์ความเปลี่ยนแปลงและท้าทายของสภาวะแวดล้อม มุ่งเน้นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรจะต้องสามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม สามารถนำองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ได้เป็นอย่างดี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ อบต.ออย ในระดับสูงมาก กล่าวคือ มีคะแนนความพึงพอใจถึงร้อยละ 95 ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดตามมิติการประเมินสมรรถนะการทำงานของหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการของ อบต.ออย ในระดับสูงสุด (ร้อยละ 96) กว่าด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.6)

หากพิจารณาตามประเด็นงานที่ศึกษา ก็พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 95.8) ขณะที่มีความพึงพอใจในงานการบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ เป็นอันดับรอง (ร้อยละ 95.6) ตามด้วยความพึงพอใจในงานการรับนักเรียนเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อย่างไรก็ตามหากนำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาพิจารณาประกอบด้วย จะเห็นว่า ประชาชนยังมีความต้องการให้ อบต.ออย ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์ จำนวนบุคลากรและงบประมาณเพื่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านสาธารณสุข รวมทั้งการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออยจึงควรรักษาระดับมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้ และควรกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการไว้ดีอยู่แล้ว ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ความเพียงพอของการบริการ (Availability) หรือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่รวมทั้งการปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นแนวคิดสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการตามที่ เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548) ได้กล่าวไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออยควรสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (กิจจา ทองนิม, 2553) ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่ การรักษาความเป็น S-Special หรือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดย

มองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ ความมี *S-Spirit* หรือการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ รวมทั้งพยายามรักษา *S-Speed* หรือการให้บริการด้วยความรวดเร็วซึ่งจะช่วยทั้งประหยัดเวลาและสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น

ประเด็นนำภาคภูมิใจขององค์การบริหารส่วนตำบลยอยคือ ผลการประเมินความพึงพอใจไม่ปรากฏปัญหาหรือข้อเรียกร้องจากประชาชนในหัวข้อเกี่ยวกับการขอรับบริการในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แต่อย่างใด ยิ่งไปกว่านั้นผลการศึกษายังแสดงให้เห็นการดำเนินงานตามมาตรการ *Integrity & Transparency Assessment (ITA)* หรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวทางของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) (2562) ถือเป็นส่วนสำคัญของงานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านความโปร่งใส การส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ การสร้างให้มีวัฒนธรรม และคุณธรรมในหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานตามแนวทางที่ปฏิบัติอยู่ให้ก้าวหน้าต่อไป และไม่ลืมที่จะให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่ร่วมเคียงบ่าเคียงไหล่ ให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศและเป็นองค์กรแห่งสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 นี้ ต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564

- ชื่องานบริการ ☐ งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ ☐ งานการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- ☐ งานการรับนักเรียนเข้าเรียนระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลออย
- ☐ งานบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์
- ☐ งานอื่นๆ ได้แก่ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ และร้องทุกข์ทั่วไป

สถานที่สำรวจ หมู่ที่บ้าน.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง : แบบสำรวจนี้ทำขึ้นเพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา ในการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปสรุปหา รูปแบบและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ทีมผู้สำรวจจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่นๆ
- อายุ
☐ 20 ปีหรือต่ำกว่า ☐ 21- 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60
- สถานภาพ
☐ โสด ☐ สมรส/ มีคู่ ☐ หย่า/แยกกันอยู่ ☐ หม้าย
- อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว ☐ อื่นๆ
- ท่านได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 หรือไม่
☐ ได้รับมาก ☐ ได้รับปานกลาง ☐ ได้รับเล็กน้อย ☐ ไม่ได้รับผลกระทบใดๆ
- ท่านได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 หรือไม่
☐ ได้รับ 1 เข็ม / ☐ ได้รับ 2 เข็ม ☐ ได้รับ 3 เข็ม ☐ ไม่เคยได้รับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ

- ตั้งแต่ ตุลาคม 2563 ถึง กันยายน 2564 ท่านได้รับการบริการจากหน่วยงานของ อบต.ออย บ่อยเพียงใด
☐ ครั้งเดียว ☐ 2 ครั้ง ☐ 3 ครั้ง ☐ 4 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้ง
- ส่วนใหญ่ท่านได้รับการบริการของหน่วยงานของ อบต.ออย ในช่วงเวลาใด
☐ ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. ☐ ช่วงสาย 10.01-12.00 น.
☐ ช่วงบ่าย 13.00-14.00 น. ☐ ช่วงเวลาไม่แน่นอน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน ต่างๆ ของ อบต.ออย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. อบต.ออย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
2. อบต.ออย ให้บริการต่างๆ ด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการแต่ละด้านเหมาะสมตรงตามกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เข้าถึงบริการได้ง่าย					
5. มีมาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้ารับบริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นอย่างดี (มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ, วัคซีนพาสปอร์ต)					
6. มีระบบบริการออนไลน์ และบริการนอกสถานที่โดยเฉพาะช่วงโควิด-19					
7. มีช่องทางการสอบถามข้อมูล/การร้องเรียนอย่างเป็นธรรม					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ แต่งกายเหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยและป้องกันการแพร่ระบาดของ โควิด-19 เป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมให้มีความรู้ ความสามารถทำงานเป็นอย่างดี					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม หัวถึงไมเลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่ให้บริการของ อบต.กว้างขวาง สะอาด มีการจัดระยะห่าง ณ จุดรับบริการเพื่อป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเหมาะสม					
12. สถานที่ร่มรื่นเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ					
13. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกสถานที่การให้บริการ คู่มือ เอกสารข้อมูล ประกาศ เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจน					
14. มีเว็บไซต์เปิดเผย/สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ของอบต.สะดวกแก่การสืบค้น					
15. อุปกรณ์การให้บริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ท่านประสบปัญหาการขอรับบริการจาก อบต.ออย หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการของ อบต.ออย อย่างไรบ้าง

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่



