



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2568

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ  
1 กันยายน 2568

**ชื่อเรื่องงานวิจัย :** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

**คณะผู้วิจัย :** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนินุช เรืองการ

**ผู้อำนวยการ**

**แผนงานวิจัย :** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี

**สังกัด :** คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด  
เชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ  
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาอยู่  
ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มา  
ขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล  
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้  
9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการ  
ประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้  
เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.40 คิด  
เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.34 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิด  
ตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.51 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.36 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.03 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	5
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	75
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	90

## สารบัญ (ต่อ)

### ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ภาคผนวก ข คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์  
คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรบริการ  
ประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ
- ภาคผนวก ค ภาพการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	44
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	46
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	47
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย	48
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย	50
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย	52
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	54
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทาง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย	58
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย	62
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอ เมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	66
4.11	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การ บริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	70

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่ง ที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการ

ดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549 : 1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า หัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามี ความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง การให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้ใช้บริการ

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

### วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตในการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ งานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.2 สำนวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2567 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ 2 พฤษภาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความสะดวกเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



#### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2568 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง/อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 336 หมู่ที่ 5 บ้านป่ายางมนใหม่ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พิกัดที่ N 19.914555 E.099.877339 มีจำนวนหมู่บ้านรวม 5 หมู่บ้าน รวมพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 21 ตารางกิโลเมตร โดยมีพื้นที่แยกกันเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** พื้นที่ฝั่งด้านทิศตะวันออก ครอบคลุมพื้นที่ 3 หมู่บ้าน คือ บ้านป่ายางมน หมู่ที่ 2 , บ้านป่าบางหมู่ที่ 3 และบ้านป่ายางมนใหม่ หมู่ที่ 5 มีพื้นที่ประมาณ 9.5 ตารางกิโลเมตร โดยพื้นที่ส่วนนี้มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดต่อกับ เขตตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขตตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

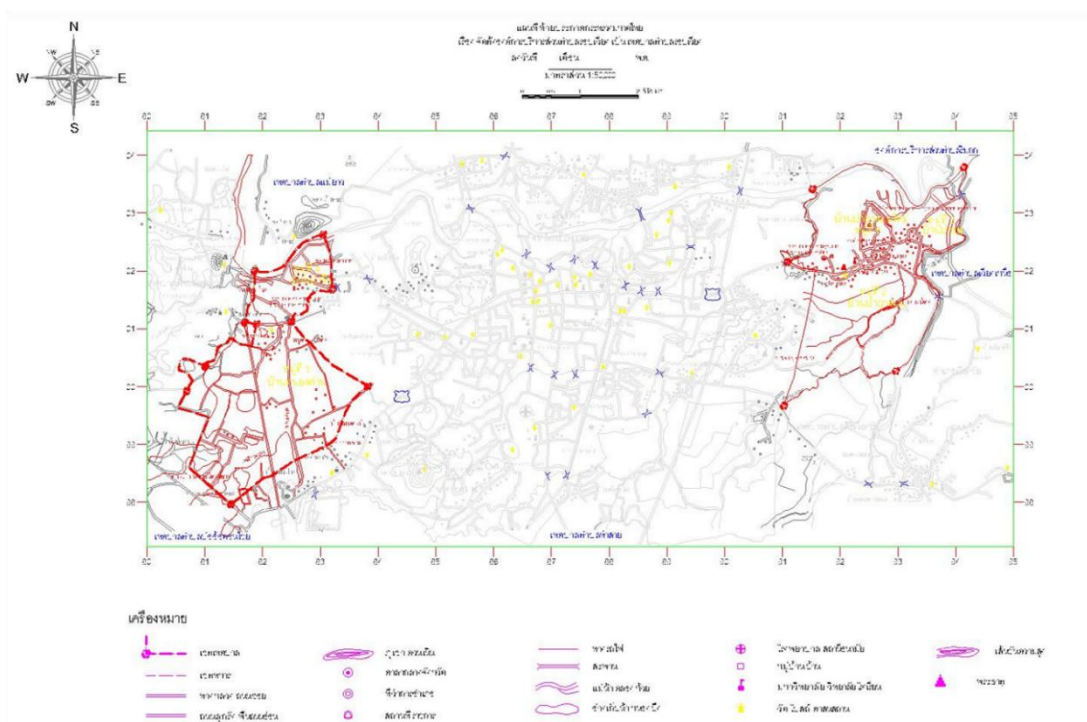
**ส่วนที่ 2** พื้นที่ฝั่งด้านทิศตะวันตก ครอบคลุมพื้นที่ 2 หมู่บ้านคือ บ้านหนองดำน หมู่ที่ 1 , บ้านป่าจ้าว หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 11.5 ตารางกิโลเมตร โดยพื้นที่ส่วนนี้มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตตำบลแม่ยาว อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดต่อกับ เขตตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

## ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เขตตำบลคอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



### 2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีพื้นที่แยกเป็น 2 ส่วน คือ

1) พื้นที่ฝั่งทางด้านทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ราบ มีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านป่ายางมน หมู่ที่ 2 , บ้านป่าบัง หมู่ที่ 3 และบ้านป่ายางมนใหม่ หมู่ที่ 5 โดยมีแม่น้ำกก แม่น้ำกรณ์ และแม่น้ำลาวไหลผ่าน

2) พื้นที่ฝั่งด้านทิศตะวันตกเป็นพื้นที่ดอนลาดเชิงเขา มีจำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองด่าน หมู่ที่ 1 และบ้านป่าจิว หมู่ที่ 4 โดยมีแม่น้ำกกไหลผ่านพื้นที่บ้านหนองด่าน หมู่ที่ 1 และมีคลองผันน้ำกรณ์ สู้น้ำกกไหลผ่าน บ้านหนองด่าน หมู่ที่ 1

### 3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ได้แก่

1. ฤดูร้อน ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ – กลางเดือนพฤษภาคม
2. ฤดูฝน ประมาณกลางเดือนพฤษภาคม – กลางเดือนตุลาคม
3. ฤดูหนาว ประมาณกลางเดือนตุลาคม – กลางเดือนกุมภาพันธ์

### 4) ลักษณะของดิน

- เป็นดินร่วนปนทรายในเขตพื้นที่บ้านป่ายางมน หมู่ที่ 2 , บ้านป่าบัง หมู่ที่ 3 และบ้านป่ายางมนใหม่ หมู่ที่ 5 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

- เป็นดินดำร่วนซุย ในพื้นที่บ้านหนองดำน หมู่ที่ 1 และบ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

### 1.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน โดยมีพื้นที่แยกกันเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พื้นที่ฝั่งด้านทิศตะวันออก ครอบคลุมพื้นที่ 3 หมู่บ้าน คือ บ้านป่าย่างมน หมู่ที่ 2 , บ้านป่าบงหมู่ที่ 3 และบ้านป่าย่างมนใหม่ หมู่ที่ 5

ส่วนที่ 2 พื้นที่ฝั่งด้านทิศตะวันตก ครอบคลุมพื้นที่ 2 หมู่บ้านคือ บ้านหนองดำน หมู่ที่ 1, บ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4

#### 2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด จำนวน 3,405 คน (ข้อมูลการเลือกตั้งเมื่อวันอาทิตย์ ที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2567) และมีการแบ่งเขตเลือกตั้งและหน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

1. การแบ่งเขตเลือกตั้ง ดังนี้

- ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.) มี 1 เขตเลือกตั้ง
- สมาชิกสภาท้องถิ่น (ส.อบต.) มี 5 เขตเลือกตั้ง (แบ่งตามเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-5)

2. การแบ่งหน่วยเลือกตั้ง แบ่งเป็น 6 หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

- หน่วยเลือกตั้งที่ 1 , 2 บ้านหนองดำน หมู่ที่ 1
- หน่วยเลือกตั้งที่ 3 บ้านป่าย่างมน หมู่ที่ 2
- หน่วยเลือกตั้งที่ 4 บ้านป่าบง หมู่ที่ 3
- หน่วยเลือกตั้งที่ 5 บ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4
- หน่วยเลือกตั้งที่ 6 บ้านป่าย่างมนใหม่ หมู่ที่ 5

การเลือกตั้งระดับท้องถิ่นครั้งล่าสุด (ผู้บริหารท้องถิ่น) เมื่อวันอาทิตย์ ที่ 13 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด จำนวน 3,405 คน แยกได้ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	หน่วยเลือกตั้ง	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองดำน	1	329	374	703
2	บ้านหนองดำน	2	306	366	672
3	บ้านป่าย่างมน	3	327	411	738
4	บ้านป่าบง	4	229	281	510
5	บ้านป่าจั่ว	5	42	53	95
6	บ้านป่าย่างมนใหม่	6	294	393	687
	รวม	6	1,527	1,878	3,405

รายชื่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568) มีดังนี้

1. นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์ ตำแหน่ง นายยก อบต.รอบเวียง
2. นายชูศักดิ์ อะทะสุวรรณ ตำแหน่ง รองนายก อบต.รอบเวียง คนที่ 1
3. นางละริตา พุทธิมา ตำแหน่ง รองนายก อบต.รอบเวียง คนที่ 2
4. นายเอกภพ รัศมี ตำแหน่ง เลขานายก อบต.รอบเวียง

รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568) มีดังนี้

- |                  |            |         |                      |
|------------------|------------|---------|----------------------|
| 1. นายประครอง    | พุลเจริญ   | ตำแหน่ง | ประธานสภาฯ           |
| 2. นายประเสริฐ   | สะสม       | ตำแหน่ง | รองประธานสภาฯ        |
| 3. นายจตุรพร     | จิตมโนวรรณ | ตำแหน่ง | สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ 1 |
| 4. นางกรรณิการ์  | แก่นพล     | ตำแหน่ง | สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ 2 |
| 5. นายศักดิ์ศรี  | ศรีรักษ์   | ตำแหน่ง | สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ 4 |
| 6. นายพงษ์ศักดิ์ | อารีย์     | ตำแหน่ง | สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ 5 |

### 1.1.3 ประชากร

#### 1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

##### 1. จำนวนครัวเรือน

- มีนาคม 2566)
- พ.ศ. 2566 มีครัวเรือนทั้งหมด จำนวน 2,279 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน
  - พ.ศ. 2567 มีครัวเรือนทั้งหมด จำนวน 2,416 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน
  - พ.ศ. 2568 มีครัวเรือนทั้งหมด จำนวน 2,505 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน
- เมษายน 2568)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน		
		พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
0	(ทะเบียนบ้านกลาง)	3	3	3
1	บ้านหนองदान	892	977	1,023
2	บ้านป่าขาม	446	455	462
3	บ้านป่าบง	388	403	418
4	บ้านป่าจิว	125	125	126
5	บ้านป่าขามใหม่	425	453	473
รวม		2,279	2,416	2,505

## 2. จำนวนประชากร

- พ.ศ. 2566 มีประชากรทั้งหมด 4,299 คน แยกเป็น ชาย 2,009 คน หญิง 2,590 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2566)

- พ.ศ. 2567 มีประชากรทั้งหมด 4,836 คน แยกเป็น ชาย 2,277 คน หญิง 2,559 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2567)

- พ.ศ. 2568 มีประชากรทั้งหมด 4,956 คน แยกเป็น ชาย 2,338 คน หญิง 2,618 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2568)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
0	(ทะเบียนบ้านกลาง)	108	175	167
1	บ้านหนองด่าน	1,637	1,810	1,872
2	บ้านป่ายางมน	932	1,194	1,196
3	บ้านป่าบง	651	643	651
4	บ้านป่าจั่ว	116	113	113
5	บ้านป่ายางมนใหม่	855	901	957
รวม		4,299	4,836	4,956

## 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (ปี) ดังนี้

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปี	18	14	32
1 ปี - 2 ปี	37	38	75
3 ปี - 5 ปี	67	63	130
6 ปี - 12 ปี	249	227	476
13 ปี - 18 ปี	187	195	382
19 ปี - 25 ปี	161	185	346
26 ปี - 34 ปี	317	354	671
35 ปี - 59 ปี	775	984	1,759
ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	410	508	918

(ข้อมูลจาก ฝ่ายทะเบียนฯ อำเภอเมืองเชียงราย ณ เดือน เมษายน 2568)

#### 1.1.4 สภาพทางสังคม

##### 1) การศึกษา

ด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีสถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่  
ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/ปฐมวัย/อนุบาล มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าขาม (สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง)
  - โรงเรียนวิศานุสรณ์ (สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน)
2. สถานศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่
  - โรงเรียนบ้านป่าขาม (สังกัด สพฐ.)
  - โรงเรียนวิศานุสรณ์ (สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน)
3. สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา (มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย) มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่
  - โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย เชียงราย (สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย (สพม. เชียงราย))
4. ศูนย์การประสานงานการศึกษานอกโรงเรียน มีจำนวน 1 แห่ง (เป็นการขอใช้ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนนอกระบบ (กศน.) เพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติ เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การฝึกอบรม การประชุม ฯลฯ)

##### 2) สาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งอยู่ในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลรอบเวียง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองดำน หมู่ที่ 1 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านป่าขาม ตั้งอยู่ที่บ้านป่าขามใหม่ หมู่ที่ 5 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

##### 3) อาชญากรรม

ปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ยังไม่พบการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ เนื่องจากมีการป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการตั้งจุดตรวจในพื้นที่หมู่บ้าน มีการตรวจสอบปัญหาอาชญากรรมของตำรวจในพื้นที่และการดูแลของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในการเข้ามาดูแลสอดส่องปัญหาอาชญากรรมในตำบลรอบเวียง

##### 4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ยังไม่พบปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ เนื่องจากมีการดูแลกวาดล้างอย่างเข้มข้นในการปราบปรามยาเสพติด ตามนโยบายของรัฐบาล โดยได้รับความร่วมมือจากประชาชนและผู้นำทุกฝ่ายในการสอดส่องดูแลเรื่องของยาเสพติดร่วมกับทางราชการ

##### 5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้ดำเนินการช่วยเหลือการสังคมสงเคราะห์ให้แก่กลุ่มเปราะบาง ผู้ด้อยโอกาส ในพื้นที่ เช่น ได้จัดทำโครงการเยี่ยมเยียนผู้ยากไร้ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ผู้ด้อยโอกาส โดยมอบสิ่งของอุปโภคบริโภค เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ยากไร้ขาดที่พึ่ง ผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแล ผู้พิการ และดำเนินการประสานความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการเข้ามาดูแลและสังคมสงเคราะห์ด้านต่างๆ ในพื้นที่ รวมถึงการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้พิการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันพึงได้รับจากภาครัฐให้ได้รับสิทธิอย่างทั่วถึง

### ข้อมูลจำนวนผู้ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่างๆ ดังนี้

ประเภทสวัสดิการ เบี้ยยังชีพที่ได้รับ	ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี (คน)			การคาดการณ์ใน อนาคต (คน)		รวม (คน)
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570	
1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	668	718	818	907	998	4,109
2. เบี้ยยังชีพผู้พิการ	95	108	126	155	171	655
3. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	10	10	10	10	10	50
<b>รวม</b>	<b>773</b>	<b>836</b>	<b>954</b>	<b>1,072</b>	<b>1,179</b>	<b>4,814</b>

#### 1.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

##### 1) การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีถนนที่ประชาชนทั่วไปสามารถใช้ในการสัญจรไปได้สะดวกและปลอดภัยเกือบทุกสายทาง แต่ก็ยังมีถนนบางสายในซอยที่มีผิวจราจรที่คับแคบอันเนื่องมาจากพื้นที่มีจำกัด ถนนบางสายยังเป็นลูกรังที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยลักษณะของถนนในพื้นที่สามารถแบ่งได้ ดังนี้

หมู่ที่ / บ้าน	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนนลาดยาง แอสฟัลต์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง/ หินคลุก (สาย)
หมู่ที่ 1 บ้านหนองदान	67	1	38	28
หมู่ที่ 2 บ้านป่าขาม	28	1	26	1
หมู่ที่ 3 บ้านป่าขง	19	1	18	-
หมู่ที่ 4 บ้านป่าจิว	5	1	4	-
หมู่ที่ 5 บ้านป่าขามใหม่	27	1	24	2
<b>รวม</b>	<b>146</b>	<b>5</b>	<b>110</b>	<b>31</b>
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		3	-	-
ถนนในการรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น		4	-	-

## 2) การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้รับบริการด้านกระแสไฟฟ้าในเขตบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั่วครัวเรือน และในพื้นที่ มีไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกิ่ง) ตามข้อมูล ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกิ่ง)
1	บ้านหนองด่าน	(หนองด่าน - หัวฝาย) 121 จุด / (หัวฝาย - หนองด่าน) 68 จุด
2	บ้านป่ายางมน	82 จุด
3	บ้านป่าบง	89 จุด
4	บ้านป่าจิว	77 จุด
5	บ้านป่ายางมนใหม่	118 จุด

## 3) การประปา

ปัจจุบันประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ใช้บริการน้ำประปาจากประปาหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน (ระบบน้ำประปาหมู่บ้าน) โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากน้ำบาดาลในพื้นที่ใช้ผลิตน้ำประปาสำหรับการอุปโภคบริโภคของประชาชน และมีการใช้บริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ในบางพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ดังนี้

- ระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน มี 2 แห่ง จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่
  - หมู่ที่ 2 บ้านป่ายางมน
  - หมู่ที่ 5 บ้านป่ายางมนใหม่
- ระบบประปาส่วนภูมิภาค มี 1 แห่ง จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่
  - หมู่ที่ 1 บ้านหนองด่าน
  - หมู่ที่ 4 บ้านป่าจิว
  - หมู่ที่ 5 บ้านป่ายางมนใหม่ (บางส่วน)

## 4) โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้งานทางด้านติดต่อสื่อสารและระบบออนไลน์

## 5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร

- การไปรษณีย์ มีการรับส่งไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ใกล้เคียง คือ ที่ทำการไปรษณีย์ สาขา ปณ.เชียงราย
- ระบบเสียงตามสาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ครบทั้ง 5 หมู่บ้าน
- วิทยุสื่อสาร มีการสื่อสารผ่านทางวิทยุสื่อสารโดยเป็นลูกข่ายของอำเภอเมืองเชียงราย

### 1.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงเป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบท ประชาชนส่วนใหญ่ยังประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน ฯลฯ และประกอบอื่นๆ เช่น ค้าขาย รับจ้าง หรือธุรกิจส่วนตัว ฯลฯ

#### 2) การปศุสัตว์

ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีการเลี้ยงสัตว์ เช่น เลี้ยงโค เลี้ยงสุกร เลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา ฯลฯ

#### 3) การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จำนวน 1 แห่ง คือ แหล่งท่องเที่ยวหาดเชียงราย ตั้งอยู่ที่ บ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ พระธาตุสมปรรณนา ตั้งอยู่ที่ บ้านป่ายางมนใหม่ หมู่ที่ 5 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

#### 4) การพาณิชย์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีกิจการพาณิชย์ต่างๆ ดังนี้

ที่	ประเภทกิจการ	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	รวม
1	ร้านค้าของชำต่างๆ	6	10	3	1	2	22
2	ร้านอาหารตามสั่ง	8	8	2	30	3	51
3	เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์	3	3	-	-	1	7
4	บ้านพักอาศัยให้เช่า	4	19	1	1	8	33
5	ตลาดสด (เอกชน)	-	3	-	-	-	3
6	สถานบริการน้ำมัน	1	-	-	-	-	1
7	ตู้บริการน้ำมันหยอดเหรียญ	-	1	1	-	1	3
8	ร้านซ่อมรถยนต์	1	1	1	-	-	3
9	ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	-	2	1	-	1	4
10	ร้านขายเฟอร์นิเจอร์	-	-	-	-	1	1
11	ร้านคาร์แคร์	-	1	-	-	1	2
12	ร้านบริการเสริมสวย-ตัดผม	-	3	1	-	-	4
13	ร้านขายยางรถยนต์	-	1	1	-	-	2
14	ร้านซ่อมไดนาโม	-	-	-	-	1	1

ที่	ประเภทกิจการ	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	รวม
15	ร้านขายปุ๋ย-อุปกรณ์การเกษตร	-	1	-	-	1	2
16	ร้านรับทำ พรบ.ต่างๆ	-	-	-	-	1	1
17	ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง	-	-	-	-	1	1
18	โรงเลี้ยงหมู	1	1	-	-	-	2
19	โรงงานผลิตน้ำดื่ม	2	-	-	1	1	4
20	โรงอูหมูเนียม	3	1	1	-	-	5
21	ผลิตไอศกรีม	1	-	-	-	-	1
22	โรงผลิตแหนม , แคนหมู	-	2	-	-	-	2
23	โรงสีข้าว	-	-	1	-	-	1
24	โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์	-	1	3	-	1	5
25	โรงขนมจีน	-	-	2	-	-	2
26	โรงงานน้ำปลา	-	-	-	-	1	1
27	ท่าทราย	-	-	-	-	1	1
28	โรงงานผลิตผลิตภัณฑ์คอนกรีต (รง.3)	-	-	-	-	1	1
รวม		30	58	18	33	27	166

#### 5) กลุ่มอาชีพต่างๆ

- กลุ่มวิสาหกิจนาปี (หมู่ที่ 5)
- กลุ่มเย็บผ้าบ้านป่ายางมนใหม่ (หมู่ที่ 5)

#### 6) แรงงาน

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีโรงงานหลายแห่งที่ประกอบกิจการในพื้นที่แรงงานส่วนใหญ่จึงเป็นคนต่างด้าว (พม่า)

### 1.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 1) การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงนับถือศาสนาพุทธ และมีการนับถือศาสนาอื่นบ้างเล็กน้อย เช่น ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีวัด จำนวน 2 แห่ง คือ

- วัดหนองदान ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองदान ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย
- วัดป่ายางมน ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านป่ายางมนใหม่ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย

## 2) ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีความคล้ายคลึงกันกับชุมชนอื่นๆ ในภาคเหนือ โดยจะยึดถือตามประเพณีดั้งเดิมซึ่งเกี่ยวกับชีวิตของคนในพื้นที่

ประเพณีที่สำคัญของท้องถิ่น

- ประเพณีปีใหม่เมือง (สงกรานต์) จัดในช่วงเดือนเมษายน เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ สรงน้ำพระ ทำความสะอาด บ้านเรือน การขนทรายเข้าวัด การส่งเคราะห์บ้าน

- ประเพณีวันเข้าพรรษา จัดในช่วงเดือนกรกฎาคม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร แห่เทียนเข้าพรรษา

- ประเพณีตานก๋วยสลาก (สลากภัตต์) จัดในช่วงปลายเดือนกันยายน - ตุลาคม ก่อนวันออกพรรษา เช่น กิจกรรมทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่บรรพบุรุษ ญาติพี่น้องในครอบครัวที่ล่วงลับไปแล้ว ด้วยการนำข้าวสารอาหารแห้งใส่ชะลอมที่สานด้วยไม้ไผ่และมีการจับสลากเพื่อถวายแด่พระภิกษุ สามเณรจากวัดต่างๆ ที่มาร่วมกับทางวัดที่จัดงาน

- ประเพณียี่เป็ง (ลอยกระทง) จัดในช่วงเดือนพฤศจิกายน (วันขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ซึ่งเป็นวันพระ) เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร มีการทำกิจกรรม ทางศาสนา เช่น การฟังเทศน์ การปล่อยโคมลอย การจุดผางประทีป การประดิษฐ์กระทงลอยแม่น้ำ การประกวดขบวนรถกระทงใหญ่ การประกวดนางนพมาศ/หนูน้อยนพมาศ กิจกรรมร่ายย่อนยุค เป็นต้น

- ประเพณีงานปอยหลวง จัดในช่วงปลายเดือนมกราคม - มีนาคม โดยเป็นการทำบุญครั้งใหญ่ของชาวล้านนาในแต่ละวัด และมีพระภิกษุ สามเณร และประชาชนจากชุมชนต่างๆ มาร่วมงานบุญ ซึ่งส่วนใหญ่งานปอยหลวงจะเป็นของการสมโภชน์และเฉลิมฉลองการสร้างศาสนสถานหรือถาวรวัตถุ ภายในวัด เช่น การสมโภชน์พระอุโบสถ ศาลาการเปรียญ หอฉัน หอระฆัง กำแพงวัด ชุ่มประตู่ กุฏิ เป็นต้น

- กิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ซึ่งนับถือศาสนาพุทธ เมื่อถึงวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา จะมีการทำบุญตักบาตร เวียนเทียน ฟังเทศน์ เป็นต้น

## 3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

- มีปราชญ์ชาวบ้านด้านศาสนาและพิธีกรรม

ภาษาถิ่น คือ

- ภาษาเมืองล้านนา

## 4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ข้าวอินทรีย์ ปุ๋ยมูลไส้เดือน จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทำนาปี บ้านป่าปางม่นใหม่ หมู่ที่ 5

- ผักปลอดสารพิษ จากศูนย์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง บ้านป่าจั่ว หมู่ที่ 4

- ผลิตภัณฑ์ตัดเย็บ เช่น หมอนรองนั่ง เสื้อผ้า ฯลฯ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเย็บผ้า บ้านป่าปางม่นใหม่ หมู่ที่ 5

- ขนมจีนเส้นสด ธุรกิจขนาดย่อม บ้านป่าปาง หมู่ที่ 3

### 1.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ จำนวน 5 หมู่บ้าน มีแหล่งน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค และทำการเกษตร ที่เป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ซึ่งแหล่งน้ำบางแห่งมีน้ำใช้ตลอดปี บางแห่งก็แห้งแล้งในฤดูแล้ง ไม่มีป่าไม้และภูเขาในพื้นที่รับผิดชอบ

#### 1) น้ำ

##### แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. แม่น้ำ ได้แก่ น้ำแม่กรณ์ แม่น้ำกก และน้ำลาว
2. หนองน้ำ ได้แก่
  - หนองกกน้อย หมู่ที่ 1
  - หนองน้ำแม่ห่าง และหนองกกหลง หมู่ที่ 2
  - หนองร่องแห่ียง หมู่ที่ 5
3. ลำเหมือง ได้แก่
  - ลำเหมืองเสียว หมู่ที่ 2
  - ลำเหมืองทุ่งป่ายาง หมู่ที่ 5
4. ห้วย ได้แก่
  - ห้วยบวกซอนหมู่ที่ 2
5. คลองผันน้ำ (ผันน้ำจากแม่น้ำกรณ์ลงสู่แม่น้ำกก) หมู่ที่ 1

##### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. ระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง (หมู่ที่ 2 , หมู่ที่ 5)
2. ระบบประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 2 แห่ง (ใช้ร่วมกัน หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 4 , หมู่ที่ 5 บางส่วน)
3. สระเก็บน้ำ จำนวน 4 บ่อ (หมู่ที่ 4)
4. บ่อน้ำตื้น
5. คลองผันน้ำ (ผันน้ำแม่กรณ์ลงสู่แม่น้ำกก)

#### 2) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ไม่มีทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้และภูเขา แต่จะมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ แม่น้ำ แหล่งน้ำ ซึ่งมีคุณภาพปานกลางถึงดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการอุปโภคบริโภค และใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตร

### 1.1.9 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

มีจำนวน 5 หมู่บ้าน และมีข้อมูลพื้นฐานแต่ละหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)			หลังคาเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
0	รอบเวียง	117	50	167	3
1	หนองดำน	876	996	1,872	1,023
2	ป่ายางมน	552	644	1,196	462
3	ป่าบง	315	336	651	418
4	ป่าจิ้ง	52	61	113	126
5	ป่ายางมนใหม่	426	531	957	473
	รวม	2,338	2,618	4,956	2,505

(ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2568 ฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ/งานทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเชียงราย)

## 2) ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนในพื้นที่ประมาณร้อยละ 40 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ปลูกข้าว ปลูกข้าวโพดหวาน ปลูกข้าวโพดสัตว์ ฯลฯ และเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค การเลี้ยงสุกร การเลี้ยงไก่ การเลี้ยงปลา ฯลฯ

## 3) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่

1. แม่น้ำกรณ์
2. แม่น้ำกก
3. แม่น้ำลาว
4. ลำเหมือง ห้วย คลอง หนองน้ำต่างๆ

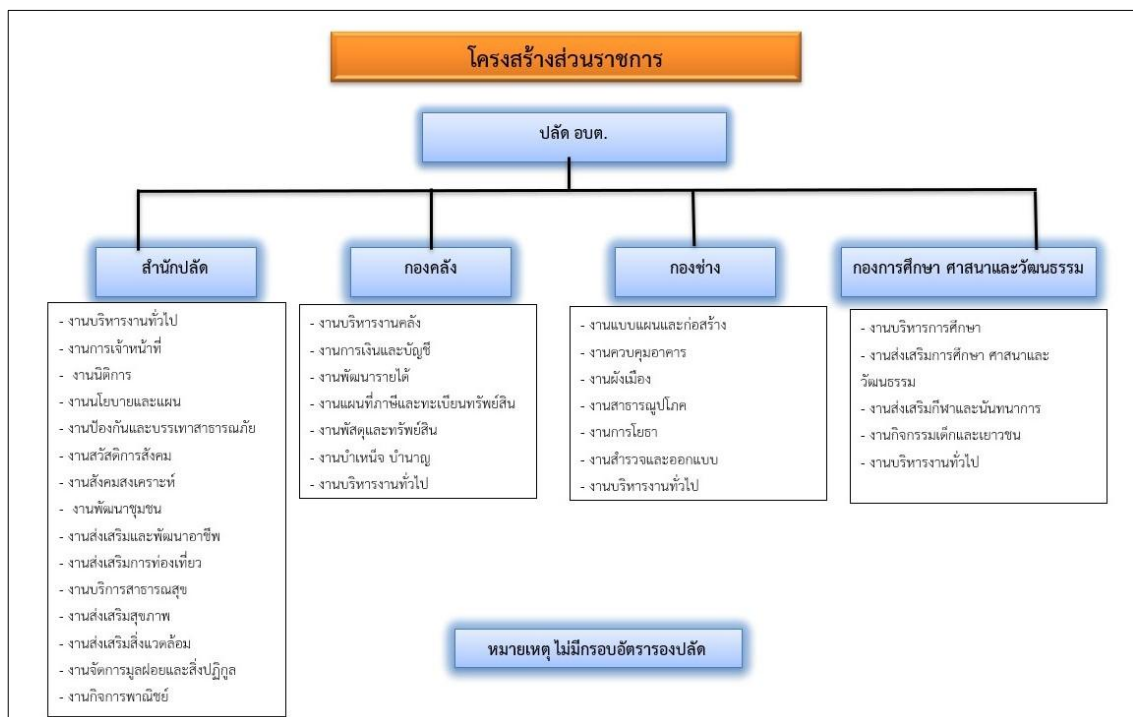
## 4) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

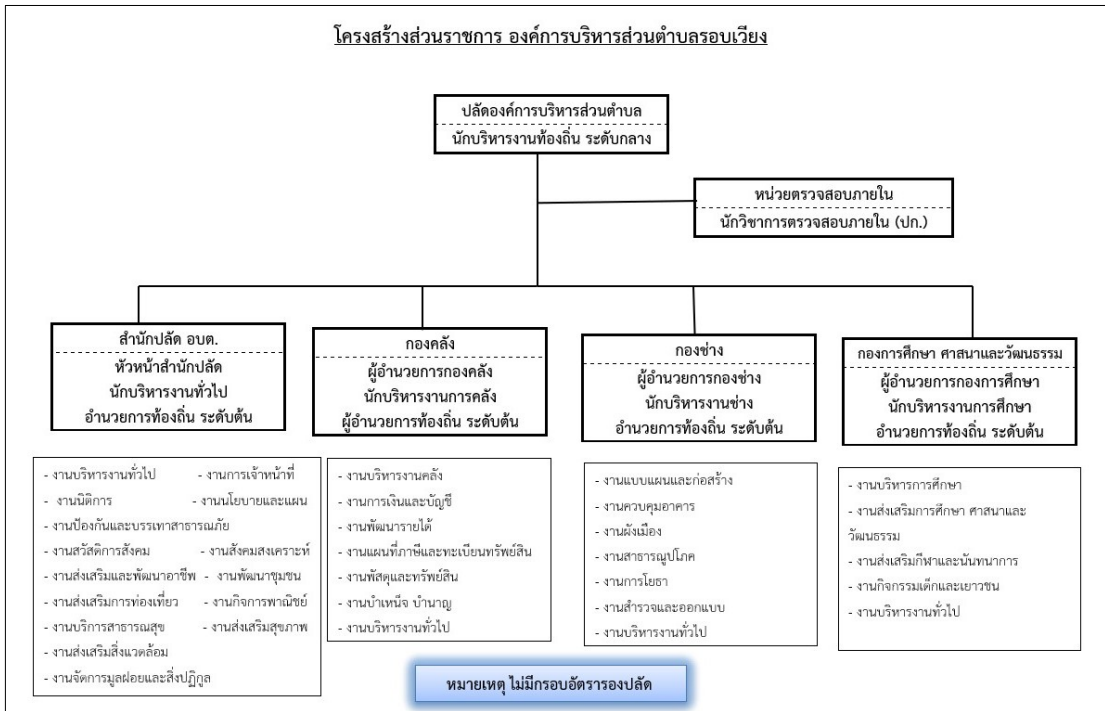
- มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น แม่น้ำ ลำเหมือง ห้วย คลอง หนองน้ำต่างๆ
- มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน และประปาส่วนภูมิภาค
- มีสระเก็บน้ำ

### 1.1.10 วิสัยทัศน์การพัฒนา

“ชุมชนเข้มแข็ง แหล่งท่องเที่ยวสวยงาม สืบสานวัฒนธรรม ก้าวล้ำการศึกษา การพัฒนา  
โปร่งใส”

### 1.1.11 โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง





## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประยัต หงษ์ทองคำ (2541 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedic การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

โกวิทย์ พวงงาม (2548 : 29) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐาน โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน และเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 1.2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

### 1.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่ต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. ฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะเป็นประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและที่สำคัญที่สุด รวมถึงได้รับอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอย่างมาก

### 1.2.4 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or

Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาขานูบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ และกิจกรรมต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมงานด้านต่างๆ 4 ประการ ได้แก่ งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม และงานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น

### 1.2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

#### 1. การดำเนินการ

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

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้กรอบแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

2) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องคุ้มครอง ฟื้นฟู และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากธรรมชาติ การดูแลรักษาที่สาธารณะ การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณี การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อนุรักษ์ตามกฎหมาย ซึ่งหมายถึงเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 และ เขตอนุรักษ์ป่าชายเลน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ

3) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษในเขตพื้นที่ อาทิ การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย กรณีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติ การป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษ ซึ่งคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมดำเนินการ หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม เป็นต้น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

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

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผน ปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวข้องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด และดำเนินการเท่าที่จำเป็น หรือเป็นกรณีที่เกิดภัยพิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

## 2. การส่งเสริม

การส่งเสริม หมายถึง การให้หรือเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและความตระหนัก การมีส่วนร่วม และความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่นและบุคคลในองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) สำหรับเทศบาลยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

### 3. การประสาน

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

1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป

2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด

3) อบจ. มีบทบาทประสาน อบจ. ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

### 4. การสนับสนุน

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

1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาชน องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

#### 1.2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้อำนาจพิทักษ์ของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

### 1.2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจคือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญคือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุข โภคและสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ในหมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

### 1.2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามรัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

1. การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อเห็นว่สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

### 1.2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภนี้

### 1.2.10 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเทศบาลมีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดยสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542

ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

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

2. เทศบาล

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

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

2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีโดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาลและกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร จะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้ จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษาได้ ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของการศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาเทศบาลส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหารวิชาการ และงานโรงเรียน เป็นต้น

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

### 3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง มีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

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

จะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยา ให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉบับใหม่ โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

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

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

### 1.2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

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

ธีรวุฒิ ไศภิชฐิกุล (2550 : 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี

2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง

3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก รวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่

สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยงานปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยงานปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

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

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็น

การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเข้มแข็งของเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุมิล ค่าย่อย (2555) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองกลับมา

Kotler (2008) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับประโยชน์ คุณค่าที่จะได้รับรู้ที่ได้จากการใช้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในบริการนั้น ๆ ซึ่งหากในทางตรงกันข้ามกัน หากประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการนั้นสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความพึงพอใจของลูกค้านั้น เป็นวิจารณ์ของลูกค้านั้นที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551 : 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ โดยที่ความพึงพอใจจะแตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ

บุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย

### 1.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quality at the right geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Shelly (1975 : อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุ่มนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ควร เช่น พึงไป ว่าควรไป, หมายความว่า จำเป็น แปลว่า ต้อง เช่น กิจที่สงฆ์จะพึงทำ ว่า กิจที่สงฆ์จะต้องทำ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ, ควรแก่ความต้องการ, เต็มเท่าที่จำเป็น, เต็มตามต้องการ พอใจ หมายความว่า สมใจ, ชอบใจ เมื่อนำคำผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550 : 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้อการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

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

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกความนึกคิด เห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงษ์ พุทธิพันธ์ และ พยัต วุฒิมรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

### ลักษณะของความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยที่บุคคลจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนคาดหวัง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

### 1.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

ณัฐมลกลานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ เป็นการอธิบายถึงการบริการของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามบทบาทที่ในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ใด ๆ ที่ต้องดำเนินงาน ฉะนั้นแล้วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจต้องเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ อาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดปัญหากับหน่วยงานให้บริการนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ กล่าวคือ 1. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านบริการประชาชน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลม่วง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ สำหรับในด้านผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.79$ ) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.84$ ) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.85$ ), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.78$ ) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.80$ ) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน โดยงานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพ ได้ 10 คะแนน

สุรินทร์ ทองทศ (2566) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตดำ อำเภอนบพิตดำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตดำ อำเภอนบพิตดำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.78) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (4.87) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.82) และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.76) ส่วนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ใน ระดับมากที่สุด (4.68) สำหรับปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตดำ อำเภอนบพิตดำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียมกัน ทนใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นมีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการศึกษาพบดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน โดยตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ อันดับที่สอง คือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย อันดับที่สาม คือ งานด้านระบบน้ำประปา และ น้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและ อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง นำไปสู่การเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่เทศบาลตำบลสะบาย้อยในการพัฒนากลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพเพื่อควบคุมคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของบริบทพื้นที่อย่างยั่งยืน

ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวนิชย์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ภารกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ และลดขั้นตอนการบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

ภราดร กาญจนสุธรรม และคณะ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่ฉาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่เทศบาลเมืองบางแม่ฉาง ประจำปี 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยงานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 97.60 รองลงมา งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้อยละ 97.00 งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ร้อยละ 96.20 และงานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60

รมิดา ปกรณ์ประเสริฐ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.70) และ 2) แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร พบว่า แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประกอบด้วย 2.1) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.67) 2.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.68) และ 2.3) ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.71)

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2568

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

##### ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2568 ใน 4 ด้าน คือ

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

### การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งแต่ละงานจำเป็นต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

### เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4) นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.941

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

#### ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ  
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ  
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	22	22.00
41 – 50 ปี	30	30.00
51 – 60 ปี	26	26.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	21	21.00
มัธยมศึกษา	38	38.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	27	27.00
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ไม่ได้เรียน	0	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	14	14.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	23	23.00
รับจ้างทั่วไป	24	24.00
เกษตรกร/ประมง	17	17.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ .....	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b>		
1 ครั้ง	36	36.00
2 - 3 ครั้ง	41	41.00
4 - 5 ครั้ง	13	13.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	10	10.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย</b>		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	12	12.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	30	30.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26	26.00
งานด้านสาธารณสุข	32	32.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.33	10	96-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.34	10	96-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.40	10	96-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.44	10	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.38</b>	<b>10</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.38$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.40$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.34$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x}$ )	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.30	10	96-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.38	10	96-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.34	10	96-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.30	10	96-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสาร เพื่อขอรับบริการ	9.33	10	96-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	9.38	10	96-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ	9.29	10	96-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตาม เงื่อนไขที่กำหนด	9.32	10	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.33</b>	<b>10</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.38$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.34$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียม เอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมิน เฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	คะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.34	10	96-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.28	10	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และ ระบบออนไลน์	9.35	10	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.44	10	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.34	10	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และ อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับ เรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของท้องถิ่น เป็นต้น	9.29	10	96-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระ ภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.29	10	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง	9.34	10	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือ นอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	9.42	10	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.34</b>	<b>10</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.34$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.42$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมิน เฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.42	10	96-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.42	10	96-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.40	10	96-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.27	10	96-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.33	10	96-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.38	10	96-100
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.39	10	96-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.42	10	96-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.37	10	96-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.46	10	96-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.45	10	96-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.49	10	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.40</b>	<b>10</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.40$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.49$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.46$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.45$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมิน เฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.45	10	96-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.38	10	96-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.49	10	96-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.46	10	96-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.51	10	96-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.38	10	96-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.42	10	96-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.47	10	96-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.43	10	96-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.45	10	96-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.40	10	96-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.40	10	96-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.44	10	96-100
<b>รวม</b>	<b>9.44</b>	<b>10</b>	<b>96-100</b>

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมของ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตาม คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระบบแสงสว่างภายในอาคาร สถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.51$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตาม คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.49$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์ การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.47$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์ การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.47	9.23	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.47	9.31	9.50
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.25	9.50	9.35	9.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.25	9.33	9.27	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.33	9.38	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.83	9.47	9.54	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.33	9.27	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.43	9.27	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.07	9.41	9.33	9.35
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.07$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงานรายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.07$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.25$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.17$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.08$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.47$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.43$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะดวกที่รับจากการ

บริการแต่ละขั้นตอน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.54$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.38$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.38$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.47	9.35	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.33	9.42	9.16
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.50	9.38	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.47	9.58	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.30	9.38	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.30	9.31	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.47	9.23	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.47	9.50	9.25
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.53	9.65	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.06	9.43	9.42	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.43$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.42$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.06$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.06$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดสถานที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรื้อรื้อทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.17$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.08$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.00$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.43$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.53$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.47$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.42$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.65$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.58$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.28$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.75	9.77	9.42	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.73	9.38	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.63	9.42	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.67	9.57	9.19	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.50	9.27	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.53	9.35	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.60	9.31	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.83	9.57	9.50	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้อง ขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.60	9.38	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.67	9.46	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.57	9.62	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.63	9.58	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.94	9.61	9.41	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.61$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 8.94$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 8.94$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้อาวุธหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.08$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 8.92$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 8.83$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.61$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.77$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.73$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.67$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ

10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.62$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.58$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา และการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.38$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.60	9.54	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.47	9.62	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.92	9.63	9.65	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.67	9.62	9.28
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.73	9.58	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.43	9.38	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.57	9.42	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.25	9.53	9.54	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.63	9.42	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.08	9.60	9.54	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.57	9.35	9.44
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.17	9.53	9.35	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.00	9.43	9.46	9.59
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.06	9.57	9.50	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.57$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.06$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.06$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.25$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.17$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.08$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.57$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.73$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.67$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ และการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.63$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ คณะกรรมการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.65$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตาม

คะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.62$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.58$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.59$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.44$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัย และระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.07	9.42	9.33	9.35
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.06	9.43	9.42	9.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	8.94	9.61	9.41	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.06	9.57	9.50	9.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{X}$ )	9.03	9.51	9.41	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.51$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.03$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.03$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.07$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.06$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 8.94$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.51$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.61$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.57$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.43$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.42$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.50$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คະແນນການປະເມີນເຈລິຍະທີ່ໄດ້ ( $\bar{x} = 9.42$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้

เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.33$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.41$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.36$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.35$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ( $\bar{x} = 9.31$ ) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

## 1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 2) ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- 3) มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 4) มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ

### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ
- 2) ควรมีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ
- 3) ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ
- 4) ควรมีระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

## 2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดหน่วยงานบริการนอกสถานที่
- 2) มีการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงปัจจุบัน โดยมีการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ การออกบริการประชาชนนอกพื้นที่ และสรุปผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน ตามหลักฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปี 2568 ดังนี้

(1) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 169/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนพฤษภาคม 2568

(2) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 176/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ เดือนพฤษภาคม 2568

(3) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 226/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนมิถุนายน 2568

(4) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 227/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ เดือนมิถุนายน 2568

(5) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 280/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนกรกฎาคม 2568

(6) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ 281/2568 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานีราชการ เดือนกรกฎาคม 2568

(7) ภาพถ่ายการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของส่วนงานที่ขอรับการประเมินทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

3) มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- 2) ควรจัดให้มีช่องทางการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น
- 4) ควรจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 5) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง

### 3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม และมีความสุภาพ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) เจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา
- 3) เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะการค้นหาข้อมูลเมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล

### 4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ในการให้บริการ
- 2) มีการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ
- 3) มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2) ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
- 3) ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน
- 4) ควรจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน
- 5) ควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข

##### 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.40 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.34 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจ

โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.34 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

## 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.34 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.42 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.35 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

## 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.40 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.49 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.46 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.45 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.51 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.49 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.47 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.51 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.36 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.03 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.35 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้

9.07 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.07 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.25 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.17 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.08 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.47 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.43 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.54 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.35 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.35 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-

100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

## 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.43 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.42 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.31 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.06 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.06 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรื้อถอนทุกซ์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.17 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.08 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.00 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.43 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้

9.53 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.47 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.42 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.65 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.58 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.31 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.31 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.28 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและ

สุขภาพิบาล โดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.61 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.36 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 8.94 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 8.94 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.08 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 8.92 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 8.83 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.61 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.77 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.73 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.67 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.62 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.58 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.36 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา และการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.57 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.06 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.06 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.25 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.17 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

เกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.08 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.57 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.73 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.67 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ และการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.63 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.50 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.65 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.62 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.58 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.59 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ต ชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย** พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข

**2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย** พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.38 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.44 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.40 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.34 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.33 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุรินทร์ ทองทศ (2566) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิต อำเภอนบพิต จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิต อำเภอนบพิต จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.78) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (4.87) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.82) และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.76) ส่วนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ใน ระดับมากที่สุด (4.68) สำหรับปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิต อำเภอนบพิต จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียมกัน ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นมีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และยังสอดคล้องกับ ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยวงวิชัย (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ภารกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ และลดขั้นตอนการบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

**3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย** พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.51 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.41 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.36 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ 9.03 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการ

ปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับ ธรรมนูญสกานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ พบว่าการให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่าเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ดังนั้น ความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ 5 ประการ ได้แก่ ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นທີ່ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งทีหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.79$ ) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.84$ ) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.85$ ), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.78$ ) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.80$ ) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) และ ยังสอดคล้องกับ ภราดร กาญจนสุธรรม และคณะ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง ประจำปี 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยงานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 97.60 รองลงมา งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้อยละ 97.00 งานให้บริการคำขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ร้อยละ 96.20 และงานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจในมิติด้าน

คุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรรักษาคุณภาพ มาตรฐานในการดำเนินงาน และพัฒนาการดำเนินงานในทุกส่วนงานให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรส่งเสริมการจัดตั้งและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ เพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะอาชีพ การถ่ายทอดองค์ความรู้ และการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่ดีตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

3) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรศึกษาและพัฒนารูปแบบขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น

4) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรมีองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลางทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

5) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรดำเนินการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยครอบคลุมภารกิจทุกด้านและทุกส่วนงานในองค์กร ทั้งนี้ควรจัดให้มีการประเมินเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์

เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปี เพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงในแต่ละส่วนงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยอิงกับกรอบแนวคิด Balanced Scorecard ในตัวชี้วัด 4 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการ ภายใน มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตลอดจนช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงสามารถบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงในส่วนงานอื่น ๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงานที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างเป็นรูปธรรม

4) ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

5) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

## 3. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงมีการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงมีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม

3) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน รวมถึงการบริการในด้านการซ่อมไฟถนน ซุดลอกคลอง ซุดลอกท่อ ที่มีการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4) องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงมีบทบาทในการดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุกมิติ

5) การบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงควรพิจารณาจัดให้มีบริการเก็บขยะที่เข้าถึงทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการขยะอย่างยั่งยืน

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2548). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุกอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง.
- ณัฐมลกานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. **วารสารชัยภูมิปริทรรศน์**, 1(1), 25-29.
- ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. **วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์**, 6(4), 192-209.
- ธีรวุฒิ โสภิชฎิกุล. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2541). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: พีระพัสนา.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พรชัย เทพปัญญา. (2543). **การปกครองท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: พัฒนาหลักสูตร.
- ภราดร กาญจนสุธรรม และคณะ. (2567). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. **วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 19(2), 17-38.
- รมิดา ปกรณ์ประเสริฐ. (2567). ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร. **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**, 8(3), 296-305.
- รัชนิกร วรณสกลิตย์, วาสนา กวีนิภูธยานนท์ และพูลทรัพย์ หวังดี. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี**. โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดอน.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). **คนไทยในอุดมคติ**. กรุงเทพฯ: แม็ค.

- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม**.
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. **วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน**, 2(1), 14-27.
- ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวนิชย์. (2566). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ**. **วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**, 6(1), A53-A63.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค**. **จุฬาลงกรณ์วารสาร**, 16(62), 54-79.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). **การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2558**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรัชย์ ปิตุเตชะ. (2562). **ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง**. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 10(3), 74-76.
- สุรินทร์ ทองทศ. (2566). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตา อำเภอนบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช**. **วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช**, 15(2), 1-11.
- สุวิมล คำย้อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี**. ปริญญาสาธาณสุขศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง. (2568). **ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง**. สืบค้นจาก <https://www.robwieng.go.th/home.php> เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2568.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อมรรัตน์ สายใจ. (2562). **การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. **วารสารวิชาการ**, 4(2), 7-15.

- อรุณ ไชยนิത്യ. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 8(6), 147-163.
- Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
- Davis, K. (1967). *Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior*. New York: McGraw - Hill.
- Kotler, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). *Principles of marketing*. New Jersey: Pearson.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The Quest for effective performance*. New York: McGraw – Hill.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource - Based Views. *Strategic Management Journal*, 18 (9), pp. 697 - 713.
- Shelly, D. F. (1995). *Tackling family member compensation*. American Printer, 215, p. 2.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 21 ปี

2.  21 – 30 ปี

3.  31 – 40 ปี

4.  41 – 50 ปี

5.  51 – 60 ปี

6.  มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1.  ประถมศึกษา

2.  มัธยมศึกษา

3.  อนุปริญญา/เทียบเท่า

4.  ปริญญาตรี

5.  ปริญญาโท

6.  ปริญญาเอก

7.  ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.  ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ

3.  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

4.  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

5.  ค้าขาย/อาชีพอิสระ

6.  รับจ้างทั่วไป

7.  เกษตรกร/ประมง

8.  นักเรียน/นักศึกษา

9.  ไม่ได้ประกอบอาชีพ

10.  อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

1.  1 ครั้ง

2.  2 – 3 ครั้ง

3.  4 – 5 ครั้ง

4.  มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.  งานด้านบริการกฎหมาย

2.  งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.  งานด้านรายได้หรือภาษี

4.  งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.  งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ) .....





ภาคผนวก ข

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชน  
ในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์  
ประจำสถานีราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ที่ ๑๖๘ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน และได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรบริการประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชนและเวรตรวจในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรปฏิบัติการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวร	เวลา
๑	นางนันทวรรณ ปัญญาพันธ์	ปลัด อบต.รอบเวียง	๑ , ๒ , ๖ , ๗ , ๘ , ๑๓ , ๑๔ , ๑๕ , ๑๖ , ๑๙ , ๒๐ , ๒๑ , ๒๒ , ๒๓ , ๒๖ , ๒๗ , ๒๘ , ๒๙ , ๓๐	ตรวจเวรเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

บัญชี ๒ ผู้อยู่เวรปฏิบัติราชการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสาวสุภา จิตรเจนจรรยา	นักทรัพยากรบุคคลฯ	๖ , ๒๗	ห้วงระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๒	นางจิตราพร นามรัตน์สี	นักวิเคราะห์ฯ	๗ , ๒๘	
๓	นายชัยนันท์ แจ่มณี	นิติกรปฏิบัติการ	๘ , ๒๙	
๔	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นว.สาธารณสุขปฏิบัติการ	๑๓ , ๓๐	
๕	นางสาวพรพรรณ วงษา	จพง.ธุรการชำนาญงาน	๑๔	
๖	นางสาวญาณิศา อินตา	นว.ตรวจสอบภายใน	๑๕	
๗	นางศรีดา ใจจุมปา	นว.การศึกษาชำนาญการ	๑๖	
๘	นางสาวณัฐรดา ศรียอด	จพง.การเงินและบัญชีฯ	๑๙	
๙	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย	ผช.นักพัฒนาชุมชน	๒๐	
๑๐	นางสาวนฤมล ยาวิชัย	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๒๑	
๑๑	นางณัฐณิชา ตาชื่น	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๒๒	

สำเนาถูกสั่ง

(นางสาวสายพิน คุณมาลี)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑๒	นายศิวณัย สุยะพรม	ผช.เจ้าพนักงานป้องกันฯ	๑ , ๒๓	ห้วงระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๑๓	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น	คนงาน	๒ , ๒๖	
๑๔	นางจินตนา บุญลา	นว.การคลังชำนาญการ	๘ , ๒๐ , ๒๘	
๑๕	นายสนอง กันทะกำแหง	นว.จัดเก็บรายได้ฯ	๑๓ , ๒๑ , ๒๙	
๑๖	นางสิตาพร ตีปโคตร	นว.พัสดุชำนาญการ	๑ , ๑๔ , ๒๒ , ๓๐	
๑๗	นางสาวนงพะงา จันต๊ะพงษ์	นว.การเงินและบัญชีฯ	๒ , ๑๕ , ๒๓	
๑๘	นางสาวเขมกร เทพนั้น	ผช.เจ้าพนักงานพัสดุ	๖ , ๑๖ , ๒๖	
๑๙	นายนิราศ สมณะ	คนงาน	๗ , ๑๙ , ๒๗	
๒๐	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๖ , ๑๕ , ๒๒ , ๒๙	
๒๑	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ	๗ , ๑๖ , ๒๓ , ๓๐	
๒๒	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๘ , ๑๙ , ๒๖	
๒๓	นายอนุชา ใจยะ	ผช.นายช่างไฟฟ้า	๑ , ๑๓ , ๒๐ , ๒๗	
๒๔	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คนงาน	๒ , ๑๔ , ๒๑ , ๒๘	

**บัญชี ๓ ผู้ตรวจเวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นางสาวสายพิน คุณมาก	หัวหน้าสำนักปลัด	๔ , ๑๑ , ๒๔	ตรวจเวรเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒	นางขวัญเรือน สุพรรณชัย	ผู้อำนวยการกองคลัง	๕ , ๑๒ , ๒๕	
๓	นายศุภชัย อุปนันท์	ผู้อำนวยการกองช่าง	๙ , ๑๗ , ๓๑	
๔	นายวิหิต สารณา	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	๓ , ๑๐ , ๑๘	

**บัญชี ๔ ผู้อยู่เวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสิตาพร ตีปโคตร	๑๗	ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.  <b>สำเนาถูกต้อง</b>
	นางสาวเขมกร เทพนั้น		
๒	นางสาวนงพะงา จันต๊ะพงษ์	๓ , ๑๘	
	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น		
๓	นางจิตราพร นามรัตน์สี	๔ , ๒๔	
	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย		
๔	นางสาวญาณิศา อินตา	๕ , ๒๕	
	นางณัฐณิชา ตาชื่น		

(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

๓/ชุดที่...

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๕	นางสาวสุภา จิตรเจนจรียา	๙ , ๓๑	ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.
	นางสิริพร พัยคณา		
๖	นางจินตนา บุญลา	๑๐	
	นางสาวนฤมล ยาวิชัย		
๗	นางศรีดา ใจจุมปา	๑๑	
	นางปฐมภรณ์ โคตรสุข		
๘	นางสาวพรพรรณ วงษา	๑๒	
	นางสาวณัฐรดา ศรียอด		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรบริการประชาชนตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรอย่างจริงจังเข้มงวดกวดขันหากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

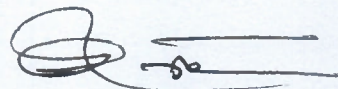
๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑ ชั่วโมง ในช่วงพักเที่ยงวันทำการให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. โดยให้บริการด้านการชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรบริการตามบัญชี ๔ อยู่เวรวันละ ๘ ชั่วโมง ในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ และ วันนักขัตฤกษ์ เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๕ ให้ผู้อยู่เวรบริการและเวรตรวจ บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ ประจำสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
ที่ ๑๗๖ /๒๕๖๘  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานีราชการ

อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของทางราชการ และตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานีราชการ ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรรักษาการณ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามและเวรตรวจ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรในวันเปิดทำการของราชการในเวลากลางคืน และเวลากลางคืนของวันหยุดราชการ

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๑ , ๓ , ๕ , ๗ , ๙ , ๑๑ , ๑๓ , ๑๕ , ๑๗ , ๑๙ , ๒๑ , ๒๓ , ๒๕ , ๒๗ , ๒๙ , ๓๑	ตรวจเวรเวลา ๑๖.๓๐-๐๘.๓๐ น.
๒	นายชูศักดิ์ อะทะสุวรรณ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๒ , ๔ , ๖ , ๘ , ๑๐ , ๑๒ , ๑๔ , ๑๖ , ๑๘ , ๒๐ , ๒๒ , ๒๔ , ๒๖ , ๒๘ , ๓๐	

บัญชี ๒ ผู้ดูแลทรัพย์สินของทางราชการในเวลากลางคืนไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือเสาร์-อาทิตย์

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๑	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๕ , ๑๒ , ๑๙ , ๒๖	ห่าง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายสนอง กันทะกำแหง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ฯ		
ชุดที่ ๒	นายอนุชา ใจยะ	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	๖ , ๑๓ , ๒๐ , ๒๗	
	นายประสงค์ สารอุบล	พนักงานจ้างเหมาบริการ		
ชุดที่ ๓	นายฉัตรพงษ์ โพธิ์บุญ	คนงาน	๗ , ๑๔ , ๒๑ , ๒๘	
	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ		
ชุดที่ ๔	นายณรงค์ บุญศรี	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๑ , ๘ , ๑๕ , ๒๒ , ๒๙	
	นายชัยนันท์ แจ่มมณี	นิติกรปฏิบัติการ		

สำเนาถูกต้อง  
(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.  
๒/ชุดที่...

ชุดที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๕	นายศิวณัย สุยะพรม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ	๒ , ๙ , ๑๖ , ๒๓ , ๓๐	ห่าง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คนงาน		
ชุดที่ ๖	นายสิทธิชัย ปัญญารักษ์	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๓ , ๑๐ , ๑๗ , ๒๔ , ๓๑	
	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ		
ชุดที่ ๗	นายนิราศ สมณะ	คนงาน	๔ , ๑๑ , ๑๘ , ๒๕	
	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรยามตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้อยู่เวร ดูแลทรัพย์สินของทางราชการ

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรตามบัญชี ๑ ถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรยามอย่างจริงจังเข้มงวดกวดขัน หากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑๖ ชั่วโมง ให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๑๖.๓๐ น. จนกระทั่งถึงเวลา ๐๘.๓๐ น. ของวันถัดไป

กรณีมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง โดยให้ทราบว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไร ที่ไหน มีความเสียหายมากหรือน้อยเพียงใด อย่างไร

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรและผู้ตรวจเวร บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

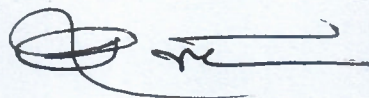
**๒. การส่งมอบเวรยาม และเริ่มเวรยาม**

๒.๑ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ ส่งมอบเวรเวลา ๐๘.๓๐ น. ของทุกวัน

๒.๒ ให้ผู้อยู่เวรที่มีความจำเป็นไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่เวรในวันที่กำหนดได้ ให้ผู้นั้นทำบันทึกเสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้รับทราบความจำเป็นล่วงหน้าในระยะเวลาอันสมควร เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณมาต)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ที่ ๒๒๖ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน และได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรบริการประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนและเวรตรวจในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรปฏิบัติการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวร	เวลา
๑	นางนิมมวล ปัญโญนนท์	ปลัด อบต.รอบเวียง	๔ , ๕ , ๖ , ๙ , ๑๐ , ๑๑ , ๑๒ , ๑๓ , ๑๖ , ๑๗ , ๑๘ , ๑๙ , ๒๐ , ๒๓ , ๒๔ , ๒๕ , ๒๖ , ๒๗ , ๓๐	ตรวจเวรเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

บัญชี ๒ ผู้อยู่เวรปฏิบัติราชการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสาวสุภา จิตรเจนจรรยา	นักทรัพยากรบุคคลฯ	๑๗	ทั่วระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๒	นางจิตราพร นามรัตน์สี	นักวิเคราะห์ฯ	๑๘	
๓	นายชัยนันท์ แจ่มมณี	นิติกรปฏิบัติการ	๑๙	
๔	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นว.สาธารณสุขปฏิบัติการ	๒๐	
๕	นางสาวพรพรรณ วงษา	จพง.ธุรการชำนาญงาน	๔ , ๒๓	
๖	นางสาวญาณิศา อินตา	นว.ตรวจสอบภายใน	๕ , ๒๔	
๗	นางศรिता ใจจุมปา	นว.การศึกษาชำนาญการ	๖ , ๒๕	
๘	นางสาวณัฐรดา ศรียอด	จพง.การเงินและบัญชีฯ	๙ , ๒๖	
๙	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย	ผช.นักพัฒนาชุมชน	๑๐ , ๒๗	
๑๐	นางสาวนฤมล ยาวิชัย	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๑๑ , ๓๐	
๑๑	นางณัฐนิชา ตาชื่น	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๑๒	

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณมาลี) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑๒	นายศิวน้อย สุยะพรม	ผช.เจ้าพนักงานป้องกันฯ	๑๓	ห้วงระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๑๓	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น	คนงาน	๑๖	
๑๔	นางจินตนา บุญลา	นว.การคลังชำนาญการ	๙ , ๑๗ , ๒๕	
๑๕	นายสนอง กันทะกำแหง	นว.จัดเก็บรายได้ฯ	๑๐ , ๑๘ , ๒๖	
๑๖	นางสิตาพร ดีปโคตร	นว.พัสดุชำนาญการ	๑๑ , ๑๙ , ๒๗	
๑๗	นางสาวนงพะงา จันตะพงษ์	นว.การเงินและบัญชีฯ	๔ , ๑๒ , ๒๐ , ๓๐	
๑๘	นางสาวเขมกร เทพนัน	ผช.เจ้าพนักงานพัสดุ	๕ , ๑๓ , ๒๓	
๑๙	นายนิราศ สมณะ	คนงาน	๖ , ๑๖ , ๒๔	
๒๐	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๙ , ๑๖ , ๒๓ , ๓๐	
๒๑	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ	๑๐ , ๑๗ , ๒๔	
๒๒	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๔ , ๑๑ , ๑๘ , ๒๕	
๒๓	นายอนุชา ใจยะ	ผช.นายช่างไฟฟ้า	๕ , ๑๒ , ๑๙ , ๒๖	
๒๔	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คนงาน	๖ , ๑๓ , ๒๐ , ๒๗	

**บัญชี ๓ ผู้ตรวจเวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นางสาวสายพิน คุณมาก	หัวหน้าสำนักปลัด	๒ , ๑๔ , ๒๘	ตรวจเวรเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐น.
๒	นางขวัญเรือน สุพรรณชัย	ผู้อำนวยการกองคลัง	๓ , ๑๕ , ๒๙	
๓	นายศุภชัย อุปันันท์	ผู้อำนวยการกองช่าง	๗ , ๒๑	
๔	นายวิฑิต สารณา	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	๑ , ๘ , ๒๒	

**บัญชี ๔ ผู้อยู่เวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสิตาพร ดีปโคตร	๗	ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.  <b>สำเนาถูกต้อง</b>
	นางสาวเขมกร เทพนัน		
๒	นางสาวนงพะงา จันตะพงษ์	๘	
	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น		
๓	นางจิตราพร นามรัตน์สี	๑๔	
	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย		
๔	นางสาวญาณิศา อินตา	๑๕	
	นางณัฐณิชา ตาชื่น		

(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ชุดที่	ชื่อ-สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๕	นางสาวสุภา จิตรเจนจรรยา	๒๑	ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.
	นางสิริพร พยัคฆา		
๖	นางจินตนา บุญลา	๑ , ๒๒	
	นางสาวนฤมล ยาวิชัย		
๗	นางศรีดา ใจจุมปา	๒ , ๒๘	
	นางปฐมภรณ์ โคตรสุข		
๘	นางสาวพรพรรณ วงษา	๓ , ๒๙	
	นางสาวณัฐรดา ศรียอด		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรบริการประชาชนตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรอย่างจริงจังเข้มงวดกวดขันหากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑ ชั่วโมง ในช่วงพักเที่ยงวันทำการให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. โดยให้บริการด้านการชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรบริการตามบัญชี ๔ อยู่เวรวันละ ๘ ชั่วโมง ในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๕ ให้ผู้อยู่เวรบริการและเวรตรวจ บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานีราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณเมธาภิ)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ที่ ๒๒๗/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ

อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของทางราชการ และตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรรักษาการณ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามและเวรตรวจ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรในวันเปิดทำการของราชการในเวลากลางคืน และเวลากลางคืนของวันหยุดราชการ

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๒, ๔, ๖, ๘, ๑๐, ๑๒, ๑๔, ๑๖, ๑๘, ๒๐, ๒๒, ๒๔, ๒๖, ๒๘, ๓๐	ตรวจเวรเวลา ๑๖.๓๐-๐๘.๓๐ น.
๒	นายชูศักดิ์ อดิษฐ์สุวรรณ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๑, ๓, ๕, ๗, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๗, ๑๙, ๒๑, ๒๓, ๒๕, ๒๗, ๒๙	

บัญชี ๒ ผู้ดูแลทรัพย์สินของทางราชการในเวลากลางคืนไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือเสาร์-อาทิตย์

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๑	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๒, ๙, ๑๖, ๒๓, ๓๐	ห้วง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายสนอง กันทะกำแหง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้		
ชุดที่ ๒	นายอนุชา ใจยะ	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	๓, ๑๐, ๑๗, ๒๔	
	นายประสงค์ สารอุบล	พนักงานจ้างเหมาบริการ		
ชุดที่ ๓	นายฉัตรพงษ์ โพธิ์บุญ	คนงาน	๔, ๑๑, ๑๘, ๒๕	
	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ		
ชุดที่ ๔	นายณรงค์ บุญศรี	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๕, ๑๒, ๑๙, ๒๖	
	นายชัยนันท์ แจ่มมณี	นิติกรปฏิบัติการ		

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณมากี)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.รอบเวียง

ชุดที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๕	นายศิวินัย สุยะพรม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ	๖ , ๑๓ , ๒๐ , ๒๗	ห่าง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คนงาน		
ชุดที่ ๖	นายสิทธิชัย ปัญญารักษ์	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๗ , ๑๔ , ๒๑ , ๒๘	
	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ		
ชุดที่ ๗	นายนิราศ สมณะ	คนงาน	๑ , ๘ , ๑๕ , ๒๒ , ๒๙	
	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรยามตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้อยู่เวร ดูแลทรัพย์สินของทางราชการ

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรตามบัญชี ๑ ถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรยามอย่างจริงจังเข้มงวดกวดขัน หากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑๖ ชั่วโมง ให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๑๖.๓๐ น. จนกระทั่งถึงเวลา ๐๘.๓๐ น. ของวันถัดไป

กรณีมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง โดยให้ทราบว่าเกิดเหตุการณ์อะไร ที่ไหน มีความเสียหายมากหรือน้อยเพียงใด อย่างไร

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรและผู้ตรวจเวร บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

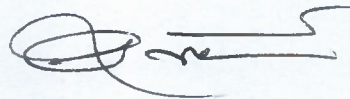
**๒. การส่งมอบเวรยาม และเริ่มเวรยาม**

๒.๑ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ ส่งมอบเวรเวลา ๐๘.๓๐ น. ของทุกวัน

๒.๒ ให้ผู้อยู่เวรที่มีความจำเป็นไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่เวรในวันที่กำหนดได้ ให้ผู้นั้นทำบันทึกเสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้รับทราบความจำเป็นล่วงหน้าในระยะเวลาอันสมควร เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสอวยพิม คุณมาลี)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ที่ ๒๕๖ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน และได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรบริการประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชนและเวรตรวจในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรปฏิบัติการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวร	เวลา
๑	นางนันทนา ปัญญาพันธ์	ปลัด อบต.รอบเวียง	๑, ๒, ๓, ๔, ๗, ๘, ๙, ๑๔, ๑๕, ๑๖, ๑๗, ๑๘, ๒๑, ๒๒, ๒๓, ๒๔, ๒๕, ๒๙, ๓๐, ๓๑	ตรวจเวรเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

บัญชี ๒ ผู้อยู่เวรปฏิบัติราชการช่วงเวลาพักเที่ยง

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสาวสุภา จิตรเจนจรียา	นักทรัพยากรบุคคลฯ	๔, ๒๕	ทั้งระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๒	นางจิตราพร นามรัตน์สี	นักวิเคราะห์ฯ	๗, ๒๙	
๓	นายชัยนันท์ แจ่มมณี	นิติกรปฏิบัติการ	๘, ๓๐	
๔	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นว.สาธารณสุขปฏิบัติการ	๙, ๓๑	
๕	นางสาวพรพรรณ วงษา	จพง.ธุรการชำนาญงาน	๑๔	
๖	นางสาวอนุภา อินตา	นว.ตรวจสอบภายใน	๑๕	
๗	นางศรีดา ใจจุมปา	นว.การศึกษาชำนาญการ	๑๖	
๘	นางสาวณัฐรดา ศรียอด	จพง.การเงินและบัญชีฯ	๑๗	
๙	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย	ผช.นักพัฒนาชุมชน	๑๘	
๑๐	นางสาวนฤมล ยาวิชัย	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๒๑	
๑๑	นางณัฐนิชา ตาชื่น	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๑, ๒๒	

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักงาน อบต.  
๒/ลำดับที่...

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑๒	นายคิวนัย สุยะพรม	ผช.เจ้าพนักงานป้องกันฯ	๒ , ๒๓	ห้วงระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๒.๐๐- ๑๓.๐๐ น.
๑๓	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น	คณงาน	๓ , ๒๔	
๑๔	นางจินตนา บุญลา	นว.การคลังชำนาญการ	๓ , ๑๕ , ๒๓	
๑๕	นายสนอง กันทะกำแหง	นว.จัดเก็บรายได้ฯ	๔ , ๑๖ , ๒๔	
๑๖	นางสิดาพร ตี๋โคตร	นว.พัสดุชำนาญการ	๗ , ๑๗ , ๒๕	
๑๗	นางสาวนงพะงา จันตะพงษ์	นว.การเงินและบัญชีฯ	๘ , ๑๘ , ๒๙	
๑๘	นางสาวเขมกร เทพนัน	ผช.เจ้าพนักงานพัสดุ	๑ , ๙ , ๒๑ , ๓๐	
๑๙	นายนิราศ สมณะ	คณงาน	๒ , ๑๔ , ๒๒ , ๓๑	
๒๐	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๗ , ๑๖ , ๒๓ , ๓๑	
๒๑	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ	๑ , ๘ , ๑๗ , ๒๔	
๒๒	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	๒ , ๙ , ๑๘ , ๒๕	
๒๓	นายอนุชา ใจยะ	ผช.นายช่างไฟฟ้า	๓ , ๑๔ , ๒๑ , ๒๙	
๒๔	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คณงาน	๔ , ๑๕ , ๒๒ , ๓๐	

**บัญชี ๓ ผู้ตรวจเวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นางสาวสายพิน คุณมาก	หัวหน้าสำนักปลัด	๑๐ , ๑๙ , ๒๘	ตรวจเวรเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒	นางขวัญเรือน สุพรรณชัย	ผู้อำนวยการกองคลัง	๑๑ , ๒๐	
๓	นายศุภชัย อุปนันท์	ผู้อำนวยการกองช่าง	๕ , ๑๒ , ๒๖	
๔	นายวิฑิต สารระนา	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	๖ , ๑๓ , ๒๗	

**บัญชี ๔ ผู้อยู่เวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ (ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)**

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๑	นางสิดาพร ตี๋โคตร	๕ , ๒๖	ห้วงระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.  <b>สำเนาถูกต้อง</b>
	นางสาวเขมกร เทพนัน		
๒	นางสาวนงพะงา จันตะพงษ์	๖ , ๒๗	
	นางสาวหทัยรัตน์ วงศ์ปิ่น		
๓	นางจิตราพร นามรัตน์สี	๑๐ , ๒๘	
	นางสาวรัชฎาพร จิตรไชย		
๔	นางสาวณัฐนิศา อินตา	๑๑	
	นางณัฐนิศา ตาชื่น		

(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.  
๗/ชุดที่...

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
๕	นางสาวสุภา จิตรเจนจรียา	๑๒	ทั่วระยะเวลาตั้งแต่ ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.
	นางสิริพร พยัคฆา		
๖	นางจินตนา บุญลา	๑๓	
	นางสาวนฤมล ยาวิชัย		
๗	นางศรีดา ใจจุมปา	๑๙	
	นางปฐมภรณ์ โคตรสุย		
๘	นางสาวพรพรรณ วงษา	๒๐	
	นางสาวณัฐรดา ศรียอด		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรบริการประชาชนตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรอย่างจริงจังเข้มงวดกวัดขันหากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

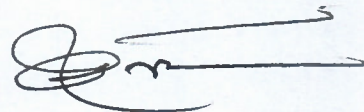
๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑ ชั่วโมง ในช่วงพักเที่ยงวันทำการให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. โดยให้บริการด้านการชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรบริการตามบัญชี ๔ อยู่เวรวันละ ๘ ชั่วโมง ในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น

๑.๕ ให้ผู้อยู่เวรบริการและเวรตรวจ บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
ที่ ๒๕๑ /๒๕๖๘  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ

อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของทางราชการ และตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบ

จึงแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การอยู่เวรรักษาการณ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามและเวรตรวจ ดังนี้

บัญชี ๑ ผู้ตรวจเวรในวันเปิดทำการของราชการในเวลากลางคืน และเวลากลางคืนของวันหยุดราชการ

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	ตรวจเวรวันที่	เวลา
๑	นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๒, ๔, ๖, ๘, ๑๐, ๑๒, ๑๔, ๑๖, ๑๘, ๒๐, ๒๒, ๒๔, ๒๖, ๒๘, ๓๐	ตรวจเวรเวลา ๑๖.๓๐-๐๘.๓๐ น.
๒	นายชูศักดิ์ อะทะสุวรรณ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง	๑, ๓, ๕, ๗, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๗, ๑๙, ๒๑, ๒๓, ๒๕, ๒๗, ๒๙, ๓๑	

บัญชี ๒ ผู้ดูแลทรัพย์สินของทางราชการในเวลากลางคืนไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือเสาร์-อาทิตย์

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๑	นายณัฐชนน ใจเย็น	นายช่างโยธาอาวุโส	๗, ๑๔, ๒๑, ๒๘	ห้วง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายสนอง กันทะกำแหง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้		
ชุดที่ ๒	นายอนุชา ใจยะ	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	๑, ๘, ๑๕, ๒๒, ๒๙	
	นายประสงค์ สารอุบล	พนักงานจ้างเหมาบริการ		
ชุดที่ ๓	นายถิรพงษ์ โพธิ์บุญ	คนงาน	๒, ๙, ๑๖, ๒๓, ๓๐	
	นายนิวัฒน์ วงษ์จันทร์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ		
ชุดที่ ๔	นายณรงค์ บุญศรี	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๓, ๑๐, ๑๗, ๒๔, ๓๑	
	นายชัยนันท์ แจ่มมณี	นิติกรปฏิบัติการ		

สำเนาถูกต้อง  
(นางสาวสายพิน ดุจคง) หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ชุดที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	อยู่เวรยามวันที่	เวลา
ชุดที่ ๕	นายศิวณัย สุยะพรหม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกัน	๔ , ๑๑ , ๑๘ , ๒๕	ห่าง ระยะเวลา ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๐๘.๓๐ น.
	นายวิศิษฐ์ กาวิชัย	คนงาน		
ชุดที่ ๖	นายสิทธิชัย ปัญญารักษ์	พนักงานจ้างเหมาบริการ	๕ , ๑๒ , ๑๙ , ๒๖	
	นายโพธิ์ทัย ราชสมบัติ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ		
ชุดที่ ๗	นายนิราศ สมณะ	คนงาน	๖ , ๑๓ , ๒๐ , ๒๗	
	ว่าที่ร้อยเอกปิยะพงษ์ วงศ์ใหญ่	วิศวกรโยธาชำนาญการ		

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเวรยามตามคำสั่งนี้ถือเป็นรายละเอียด ดังนี้

**๑. การตรวจเวรยามและการอยู่เวรยาม**

๑.๑ ให้ผู้อยู่เวร ดูแลทรัพย์สินของทางราชการ

๑.๑ ให้ผู้ตรวจเวรตามบัญชี ๑ ถือปฏิบัติหน้าที่ตรวจเวรยามอย่างจริงจังเข้มงวดกวดขัน หากผู้อยู่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ให้เวรตรวจแจ้งให้ผู้อยู่เวรบันทึกชี้แจงเหตุผลให้ทราบภายในวันถัดไป

๑.๒ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ อยู่เวรวันละ ๑๖ ชั่วโมง ให้เริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา ๑๖.๓๐ น. จนกระทั่งถึงเวลา ๐๘.๓๐ น. ของวันถัดไป

กรณีมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง โดยให้ทราบว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไร ที่ไหน มีความเสียหายมากหรือน้อยเพียงใด อย่างไร

๑.๓ ให้ผู้อยู่เวรและผู้ตรวจเวร บันทึกเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการอยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

**๒. การส่งมอบเวรยาม และเริ่มเวรยาม**

๒.๑ ให้ผู้อยู่เวรตามบัญชี ๒ ส่งมอบเวรเวลา ๐๘.๓๐ น. ของทุกวัน

๒.๒ ให้ผู้อยู่เวรที่มีความจำเป็นไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่เวรในวันที่กำหนดได้ ให้ผู้นั้นทำบันทึกเสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้รับทราบความจำเป็นล่วงหน้าในระยะเวลาอันสมควร เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายวันชนะ ท้าวแก่นจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสายพิน คุณมาก)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ภาคผนวก ค

ภาพการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ภาพการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. ภาพการให้บริการประชาชน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (อาคาร คอนกรีตเสริมเหล็ก ๑ ชั้น)

เมื่อนายตรวจเขต ได้รับคำขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ข.๑) ทำการตรวจเอกสารเมื่อครบถ้วนแล้ว เข้าทำการตรวจสถานที่ก่อสร้าง เมื่อถูกต้องตามเอกสารคำขอแล้ว เสนอพิจารณาหัวหน้าหน่วยงานออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.๑) และแจ้งผู้ร้องขอรับใบอนุญาตจ่ายค่าทำเนียม พร้อมรับใบอนุญาต(อ.๑)

ภาพประกอบ ตัวอย่างการตรวจพื้นที่ ตามคำขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ๑ ชั้น เพื่ออยู่อาศัย หมู่ที่ ๒ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



# สำเนาฉบับ



## ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

เลขที่ ๐๕๓ / ๒๕๖๘

แบบ อ.๑

อนุญาตให้.....นางสาวพิมพ์พรรณ กันทะเขียว นายจิระวัฒน์ นวลลังกา.....เจ้าของอาคาร  
อยู่บ้านเลขที่ ๑๑๕/๑๕๕ ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... หมู่ที่ ๔๗  
ตำบล/แขวง แม่ต้า/ผางาม อำเภอ/เขต พญาเมืองราย เวียงชัย จังหวัด เชียงราย  
รหัสไปรษณีย์ .....

ข้อ ๑. ทำการ.....ก่อสร้างอาคาร.....ที่บ้านเลขที่.....  
ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... หมู่ที่ ๒ ตำบล/แขวง รอบเวียง  
อำเภอ/เขต เมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๐๐๐

ในที่ดิน  โฉนดที่ดิน  น.ส. ๓  น.ส. ๓ ก.  ส.ค. ๑  อื่นๆ.....  
เลขที่ ๑๕๓๓๕๒ เป็นที่ดินของ นายอุดม ประชาธิกุลชัย

ทำการเคลื่อนย้ายอาคารในท้องที่ที่อยู่ในเขตอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่อาคารจะทำการเคลื่อนย้าย  
ตั้งอยู่ ไปยังบ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย..... ถนน ..... หมู่ที่.....  
ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์ .....

ในที่ดิน  โฉนดที่ดิน  น.ส. ๓  น.ส. ๓ ก.  ส.ค. ๑  อื่นๆ.....  
เลขที่ ..... เป็นที่ดินของ .....

ข้อ ๒. เป็นอาคาร.....

(๑) ชนิด.....คอนกรีตเสริมเหล็ก ๑ ชั้น จำนวน ๑ หลัง เพื่อใช้เป็น.....ที่อยู่อาศัย

พื้นที่อาคาร/ความยาว ..... ๑๗๓.๒๑ ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กั๊บริด และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน.....คัน พื้นที่.....ตารางเมตร

(๒) ชนิด..... จำนวน ..... เพื่อใช้เป็น.....

พื้นที่อาคาร/ความยาว ..... ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กั๊บริด และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน.....คัน พื้นที่.....ตารางเมตร

(๓) ชนิด..... จำนวน ..... เพื่อใช้เป็น.....

พื้นที่อาคาร/ความยาว ..... ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กั๊บริด และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน.....คัน พื้นที่.....ตารางเมตร

ตามแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณ เลขที่.....  
ที่แนบท้ายใบอนุญาตนี้

ข้อ ๓. โดยมี นายกิตติคุณ บริบูรณ์ธนาธิกุล นายณัฐสรณ์ ศักดิ์สิทธิ์ ..... เป็นผู้ควบคุมงาน  
หรือ นายกิตติคุณ บริบูรณ์ธนาธิกุล นายณัฐสรณ์ ศักดิ์สิทธิ์ ..... เป็นผู้ออกแบบคำนวณอาคาร

ข้อ ๔. ผู้ได้รับอนุญาตต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ได้รับอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในมาตรา ๘ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นซึ่งออกตามความในมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒

ใบอนุญาตฉบับนี้ให้ใช้ได้จนถึงวันที่..... ๒๐ ก.ค. ๒๕๖๕

ออกให้ ณ วันที่..... ๒๑ ก.ค. ๒๕๖๕

(ลายมือชื่อ)



อนุญาต

นายสุภัค อทะสุวรรณ  
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

สำนักงานท้องถิ่น  
อบต. รอบเวียง

หมายเหตุ ๑. ข้อความใดที่ไม่ต้องการให้ขีดฆ่า

๒. ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ต้องการ

.....  
.....  
.....

(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (เขื่อนป้องกันกันตลิ่ง)

เมื่อนายตรวจเขต ได้รับคำขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ข.๑) ทำการตรวจเอกสารเมื่อครบถ้วนแล้ว เข้าทำการตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง เมื่อถูกต้องตามเอกสารคำขอแล้ว เสนอพิจารณาหัวหน้าหน่วยงานออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.๑) และแจ้งผู้ร้องขอรับใบอนุญาตจ่ายค่าทำเนียม พร้อมรับใบอนุญาต(อ.๑)

ตัวอย่างภาพประกอบการตรวจพื้นที่ ตามคำขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เขื่อนป้องกันกันตลิ่ง หมู่ที่ ๓ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



# สำเนาฉบับ



## ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

เลขที่ ๐๕๗ / ๒๕๖๘

แบบ อ.๑

อนุญาตให้ นายโนวา คาร์ดี เด็กชาย เอกเตอร์ เจมส์ คาร์ดี เด็กชาย จูเลียน ชาร์ล คาร์ดี... เจ้าของอาคาร  
อยู่บ้านเลขที่ ๒๘๘/๑๘ ตรอก/ซอย ถนน หมู่ที่ ๓  
ตำบล/แขวง รอนเวียง อำเภอ/เขต เมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย  
รหัสไปรษณีย์

ข้อ ๑. ทำการ ก่อสร้างอาคาร ที่บ้านเลขที่  
ตรอก/ซอย ถนน หมู่ที่ ๓ ตำบล/แขวง รอนเวียง  
อำเภอ/เขต เมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๐๐๐

ในที่ดิน  โฉนดที่ดิน  น.ส. ๓  น.ส. ๓ ก.  ส.ค. ๑  อื่นๆ  
เลขที่ ๓๓๔๑๒ เป็นที่ดินของ นายโนวา คาร์ดี เด็กชาย เอกเตอร์ เจมส์ คาร์ดี เด็กชาย จูเลียน ชาร์ล คาร์ดี

ทำการเคลื่อนย้ายอาคารในท้องที่ที่อยู่ในเขตอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่อาคารจะทำการเคลื่อนย้าย  
ตั้งอยู่ ไปยังบ้านเลขที่ ตรอก/ซอย ถนน หมู่ที่  
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

ในที่ดิน  โฉนดที่ดิน  น.ส. ๓  น.ส. ๓ ก.  ส.ค. ๑  อื่นๆ  
เลขที่ เป็นที่ดินของ

ข้อ ๒. เป็นอาคาร.....

(๑) ชนิด เชื้อเพลิงกั้นตลับ จำนวน ๑ แห่ง เพื่อใช้เป็น เชื้อเพลิงกั้นตลับ  
พื้นที่อาคาร/ความยาว ๗๒.๗๐ ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน คัน พื้นที่ ตารางเมตร

(๒) ชนิด จำนวน เพื่อใช้เป็น  
พื้นที่อาคาร/ความยาว ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน คัน พื้นที่ ตารางเมตร

(๓) ชนิด จำนวน เพื่อใช้เป็น  
พื้นที่อาคาร/ความยาว ตารางเมตร โดยมีที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถ  
จำนวน คัน พื้นที่ ตารางเมตร

ตามแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณ เลขที่  
ที่แนบท้ายใบอนุญาตนี้

ข้อ ๓. โดยมี นายจิรโรจน์ รั้งานอง เป็นผู้ควบคุมงาน  
หรือ นายจิรโรจน์ รั้งานอง เป็นผู้ออกแบบคำนวณอาคาร

ข้อ ๔. ผู้ได้รับอนุญาตต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ได้รับอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในมาตรา ๘ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นซึ่งออกตามความในมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒

ใบอนุญาตฉบับนี้ให้ใช้ได้จนถึงวันที่..... (๒๐ ก.ค. ๒๕๖๙)

ออกให้ ณ วันที่..... ๒๑ ก.ค. ๒๕๖๘

(ลายมือชื่อ)..... .....ผู้อนุญาต  
(นายชูศักดิ์ อหะสุวรรณ์)  
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
เจ้าพนักงานท้องถิ่น

หมายเหตุ ๑. ข้อความใดที่ไม่ต้องการให้ขีดฆ่า  
๒. ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ต้องการ

  
.....ร่าง  
.....พิมพ์ทาน  
.....ตรา

## 2. ภาพการให้บริการประชาชน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

### (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

โครงการณรงค์สิ่งแวดล้อมอาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก (อถล.) มีการขับเคลื่อนกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอย การณรงค์ป้องกันรักษาสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์อันเป็นสาเหตุของการเกิดโรคในชุมชนของตนเอง

2. เพื่อให้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมตาม ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยอาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก พ.ศ. 2561 และมีความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ ภาคเอกชนและเครือข่าย (อถล.) อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก

#### เป้าหมาย

ผู้นำชุมชน อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก (อถล.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) / แกนนำด้านสุขภาพ / ประชาชนทั่วไปในพื้นที่ / และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 50 คน

การดำเนินงาน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยอาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก พ.ศ. 2561

1. มีการอบรมให้ความรู้ อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลกในพื้นที่ พร้อมทั้งเดินรณรงค์ เข้าร่วมจำนวน 50 คน ในวันที่ 4 ธันวาคม 2568 ณ ห้องประชุมพวงแสด 1 องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง



ตัวอย่างกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

1.กิจกรรมปลูกหญ้าแฝก บริเวณหาดเชียงราย ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2568 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 50 คน



2.กิจกรรมทำความสะอาดพระธาตุสมปรรณนา ในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2568 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 30 คน



### 3. ภาพการให้บริการประชาชน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

#### (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๑.) ร่วมดำเนินโครงการพัฒนาเชียงรายเป็นเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) กิจกรรมหลักการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุสู่ความยั่งยืน กิจกรรมย่อยการฝึกอบรมอาชีพช่างอารยสถาปัตย์สำหรับที่อยู่อาศัย กับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงราย

กิจกรรม อบรมภาคทฤษฎี ช่างชุมชน จำนวน ๕๐ คน



กิจกรรม ฝึกภาคปฏิบัติ การซ่อมแซม/ปรับปรุงที่อยู่อาศัย ให้แก่ผู้สูงอายุ/คนพิการ หรือกลุ่มเปราะบางในพื้นที่  
จำนวน ๒ หลังคาเรือน ในพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

บ้านตัวอย่างที่ได้ดำเนินการ

## นายวิทยา อ้อยหวาน

กลุ่มเปราะบาง

199 ม.1 ต.รอบเวียง อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย

## ตำบลรอบเวียง



งบประมาณ : 40,000.-

ปรับปรุง ซ่อมแซม : ใส่ประตูและหน้าต่าง ปิดรั้ว ทำห้องน้ำ

ก่อนดำเนินการ



ฝึกภาคปฏิบัติ



แล้วเสร็จ



# นายชาญ ศรีวิชัยอ้าย

ผู้สูงอายุ

267 ม.2 ต.รอบเวียง อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย

# ตำบลรอบเวียง



งบประมาณ : 40,000.-

ปรับปรุง ซ่อมแซม : ผนังบ้าน หลังคา

ก่อนดำเนินการ



ฝึกภาคปฏิบัติ



แล้วเสร็จ



(๒.) โครงการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุป่วยติดเตียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลผู้สูงอายุกลุ่มผู้ด้อยโอกาส กลุ่มเปราะบาง โดยประสาน อสม.แต่ละหมู่บ้านช่วยพิจารณาจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่เช่น ฝ่ายปกครอง อสม. และ รพสต.ในพื้นที่ ร่วมกิจกรรมออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุป่วยติดเตียง ให้คำปรึกษา การปรับทัศนคติในการดำรงชีวิต การมอบขวัญกำลังใจ และการทำความเข้าใจกับผู้ดูแลให้มากขึ้น ให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้ป่วยไม่รู้สึกโดดเดี่ยว พร้อมทั้งจะต่อสู้กับชีวิต ด้วยสุขภาพกายใจที่ดี เป็นการดูแลประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง จำนวน ๗ ราย



(๓.) โครงการเยี่ยมบ้านคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มเปราะบางคนพิการและประสานประธาน อสม. แต่ละหมู่บ้านช่วยพิจารณาจำแนกกลุ่มคนพิการ และใช้ข้อมูลรายชื่อผู้มีภาวะพึ่งพิง ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง ๒ แห่งพบ มีกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีการประเมินตามแบบประเมิน ADL ระดับการช่วยเหลือตนเองได้ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่ เช่น ฝ่ายปกครอง อสม. และรพสต.ในพื้นที่ ร่วมกิจกรรมออกเยี่ยมบ้าน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับคนพิการและผู้ดูแล ให้คำปรึกษาและติดตามการดูแลสุขภาพ การเฝ้าระวังป้องกันภาวะแทรกซ้อน ลดความพิการซ้ำซ้อนอย่างปลอดภัย และการเข้าถึงข้อมูลปัญหาของการดูแลคนพิการแต่ครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน จำนวน ๔๕ ราย



#### 4. ภาพการให้บริการประชาชน งานด้านสาธารณสุข ปิงปประมาณ พ.ศ. 2568

##### (๑๐) งานด้านสาธารณสุข

โครงการป้องกันและควบคุมการเกิดโรคระบาดโรคติดต่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกและควบคุมโรคระบาดอื่นๆในชุมชน
๒. เพื่อกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งแพร่เชื้อโรคระบาดในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

เป้าหมาย

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง จำนวน ๕ หมู่บ้าน

การดำเนินงาน

๑. มีกิจกรรมเดินรณรงค์ใช้เลือดออก ในวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ ผู้เข้าร่วมจำนวน ๘๐ คน



๒. มีกิจกรรมสำรวจลูกน้ำยุงลายในพื้นที่ทั้ง ๕ หมู่บ้าน



๓. มีการพ่นหมอกควัน เพื่อป้องกันการระบาดของโรคไข้เลือดออก จำนวน ๑ ครั้ง เรือน ๓ ครั้ง



๔. มีการมอบทรายเคมีฟอส และใส่ทรายในพาชนะน้ำขัง เป็นการป้องกันการเกิดตัวจิ้งจกรูกน้ำยุงลาย ทั้ง ๕ หมู่บ้าน



5. ภาพการให้บริการสาธารณะ ให้กับประชาชน ในวันหยุดราชการ นอกเวลาราชการ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การให้บริการสาธารณะ ให้กับประชาชน ในวันหยุดราชการ นอกเวลาราชการ  
(ย้อนหลัง ๓ เดือน พ.ค. , มิ.ย. , ก.ค. )

- ในวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘

อบต.รอบเวียง ได้รับสนับสนุนเครื่องจักรในการขุดลอกน้ำลำเหมืองเสียบ้านป่ายางมนหมู่ ๒ ซอย ๖ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ซึ่ง อบต.รอบเวียง เป็นผู้รับผิดชอบด้านวัสดุน้ำมันเชื้อเพลิง นายช่างคุมงานการขุดลอกสำหรับการขุดลอกน้ำลำเหมือง เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วม



- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ออกดำเนินการตัดกิ่งไม้ล้มขวางทางจราจร นอกเวลาราชการ เนื่องจากพายุฝน บริเวณบ้านป่าบง หมู่ที่ ๓ และบ้านป่ายางมนใหม่ หมู่ที่ ๕ ในวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘



แหล่งที่มาของข้อมูล <https://www.robwieng.go.th/act-3332.html>

- วันพฤหัสบดีที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการล้อมรั้วครอบครัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ให้ความรู้การสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว สถานการณ์ความรุนแรงกับครอบครัวในยุคปัจจุบัน พลังครอบครัวสร้างเกราะป้องกันเด็กติดเกมและยาเสพติด พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว "เพ้นถุงผ้าสานสัมพันธ์ครอบครัว"



แหล่งที่มาของข้อมูล <https://www.robwieng.go.th/act-3330.html>

เจ้าหน้าที่ กองช่าง ได้ปฏิบัติงานวันหยุดราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ดำเนินการขุดลอกรางระบายน้ำ บ้านหนองดำน หมู่ที่ ๑ ในวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘



แหล่งที่มาของข้อมูล <https://www.robwieng.go.th/act-3323.html>

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง จ่ายเงินช่วยเหลือค่าล้างดินโคลน ให้แก่ประชาชนในพื้นที่  
จำนวน ๖๙๗ ราย ในวันที่เสาร์ที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมพวงแสด ๑ องค์การบริหารส่วนตำบล  
รอบเวียง ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ เพื่อเร่งดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม



แหล่งที่มาข้อมูล <https://www.robwieng.go.th/act-3223.html>