



รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด ที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษานี้ได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน คือ

๑. งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
๒. งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๔. งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

สำรวจประชากรผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัด พะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ เป็นเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้ และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการ	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐
งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๑๐	๑๐
งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๗๗	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๔.๗๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
เฉลี่ย	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทาง
ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๕ ± ๐.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ ซึ่งได้ระดับคะแนนความ
พึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๕ ± ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจ
อยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับ
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๗ ± ๐.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจ
อยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มี
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๗ ± ๐.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจ
อยู่ที่ระดับ ๑๐

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 ± 0.60 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ข้อเสนอแนะ

งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

๑. บริการเอาใจใส่ดี
๒. อยากให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่คนที่ไปใช้บริการให้เท่าเทียมกัน
๓. เวลาเห็นประชาชนเข้าไปใช้บริการควรช่วยแนะนำ และบริการให้เหมาะสมกับทุกคน ไม่ควรแยกชนชั้นว่าเป็นบุคคลธรรมดา

งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

๑. ดีมาก
๒. อยากได้เสาไฟฟ้าและขยายถนนนอกหมู่บ้านขอให้หน่วยงานโปรดพิจารณาด้วย หมู่ที่ ๓๗

งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

๑. ดีมาก
๒. พึงพอใจ
๓. สถานที่ไม่มีความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาติดต่อ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๔
๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย	๗
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน	๙
๒.๗ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๖
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๓
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๔๓
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๔๓
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๔๔
๓.๖ การประเมินผล	๔๔
บทที่ ๔ ผลการวิจัยและอภิปรายผล	๔๖
๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๔๖

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕๑
๔.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	๕๕
๔.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๖๐
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย	๖๕
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๖๕
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๖๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๖๕
เอกสารอ้างอิง	๖๓/
ภาคผนวก	๓/๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นของตนเอง ในฐานะที่เป็นกลไกการบริหารราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ และการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ในการขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงจำเป็นที่จะต้องยกระดับกลไกการดำเนินการให้ทันสมัย คือเป็นกลไกที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและไว้วางใจได้ โดยมีหลักการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูง และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่มีการสานพลังทุกภาคส่วน สร้างนวัตกรรม และปรับสู่ความเป็นดิจิทัล กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประทับใจต่อองค์กรโดยรวมที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกา ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้กำหนดให้ประชากร คือ ผู้รับบริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ใช้บริการงานด้านต่าง ๆ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแต่งกายมีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel Wit ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า “รัฐบาลท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน” (Daniel Wit, ๑๙๖๗)

William V. Holloway ให้ความหมายไว้ว่า องค์การที่อาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง รวมไปถึงมีการบริหารงบประมาณการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (William V. Holloway, ๑๙๕๙)

John J. Clark ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง และหน่วยการปกครองดังกล่าวจะจัดตั้ง และอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (John J. Clarke, ๑๙๕๗)

Emile J. Sudy ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับต่ำกว่าจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

William A. Robson ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (William A. Robson, ๑๙๕๓)

Haris G. Montagu ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, ๑๙๔๔)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, ๒๕๒๖)

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

โกวิท วัฒนงาม ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีจำนวนประชากรตามที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง (โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๐)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่
๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง
๔. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรกรับบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการ

ปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ นับว่ามีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของ รัฐ ในการที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, ๒๕๑๘)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอื่นต่างกันไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวัง และได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการ ดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมากระหว่าง และมีมานานตั้งแต่

สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ คือ

๑. สถานะตามกฎหมาย
๒. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่
๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่
๔. องค์การนิติบุคคล
๕. การเลือกตั้ง
๖. อิสระในการปกครองตนเอง
๗. งบประมาณของตนเอง
๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานะตามกฎหมาย พื้นที่ การกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย (นภาพร จิระนนท์ประวัตติ, ๒๕๕๓)

การปกครองท้องถิ่นได้มีการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกภายหลังการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พ.ศ. ๒๔๗๕ ในนามเทศบาล ในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และโครงสร้างการบริหารจัดการแบ่งเป็น ๒ องค์กร คือ สภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้ง ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่ด้านบริหาร

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง สภาจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๘๑) สุขาภิบาล (พ.ศ. ๒๔๙๕) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๙๘) และสภาตำบล (พ.ศ. ๒๔๙๙) แต่การปกครองท้องถิ่นไทยก็มิได้มีความเจริญก้าวหน้าที่โดดเด่นแต่อย่างใด ในบางยุค ยังมีความถดถอยด้วยซ้ำ ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำหน้าที่อย่างจริงจัง ยังขาดสิทธิอำนาจหลายประการในการปกครอง

ขาดงบประมาณ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ได้มีการรับรองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายมาตรา การปกครองท้องถิ่นไทยจึงค่อยมีความเจริญขึ้นอีกครั้ง ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความเข้าใจจากฝ่ายรัฐบาลกลางก็ตาม

รัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ มาตรา ๒๓๒ - ๒๔๑ กำหนดไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการสาธารณะ งานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่เฉพาะตน ทั้งนี้โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนการกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่นนั้น ให้มีได้เท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติ กล่าวคือ ต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และยังมีอำนาจในการแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การลงโทษบุคคลากรได้ตามกฎหมายบัญญัติด้วย ประชาชนมีสิทธิลงคะแนนถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยการเข้าชื่อและการลงคะแนนตามที่กฎหมายบัญญัติ ประชาชนสามารถเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ ประชาชนมีส่วนร่วมได้จากการลงประชามติโดยเฉพาะกับโครงการที่มีผลกระทบ กรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การฝึกอบรมส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วย

การปกครองท้องถิ่นของไทยมี ๒ แบบ คือ

๑. แบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีสมาชิก ๒๔-๔๘ คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด

- เทศบาล แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โครงสร้างแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารและคณะ

ฝ่ายบริหารโดย นายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (ในปัจจุบันผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงทั้งหมด)

- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พัฒนามาจากสภาตำบล (พรบ. สภาตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗/๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖) ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบ ผู้บริหารอยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายก อบต. ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่บริหารงาน อยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

๒. แบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

- กรุงเทพมหานคร (กทม.) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ กับ พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้เปิดโอกาสให้การบริหารราชการกรุงเทพมหานครเป็นอิสระจากการปกครองส่วนกลาง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

สภาเขต ประกอบด้วยสมาชิกสภาเขตจาก ๕๐ เขต ใน กทม. ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติเฉพาะในพื้นที่เขต

สำนักงานเขต ประกอบด้วยคณะเจ้าหน้าที่ที่มาจากการว่าจ้าง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในแต่ละเขตภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

สภากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสมาชิกสภากทม. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

- เมืองพัทยา ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมือง พัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ และปรับปรุงใน พ.ศ. ๒๕๔๒ มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย

สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วยสมาชิกสภาเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

นายกเมืองพัทยา มีหน้าที่ในการบริหารงานเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ๑๖๘ หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ เป็นระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๕-๒๒๒๒ , โทรสาร ๐-๕๔๔๑-๕๔๔๐

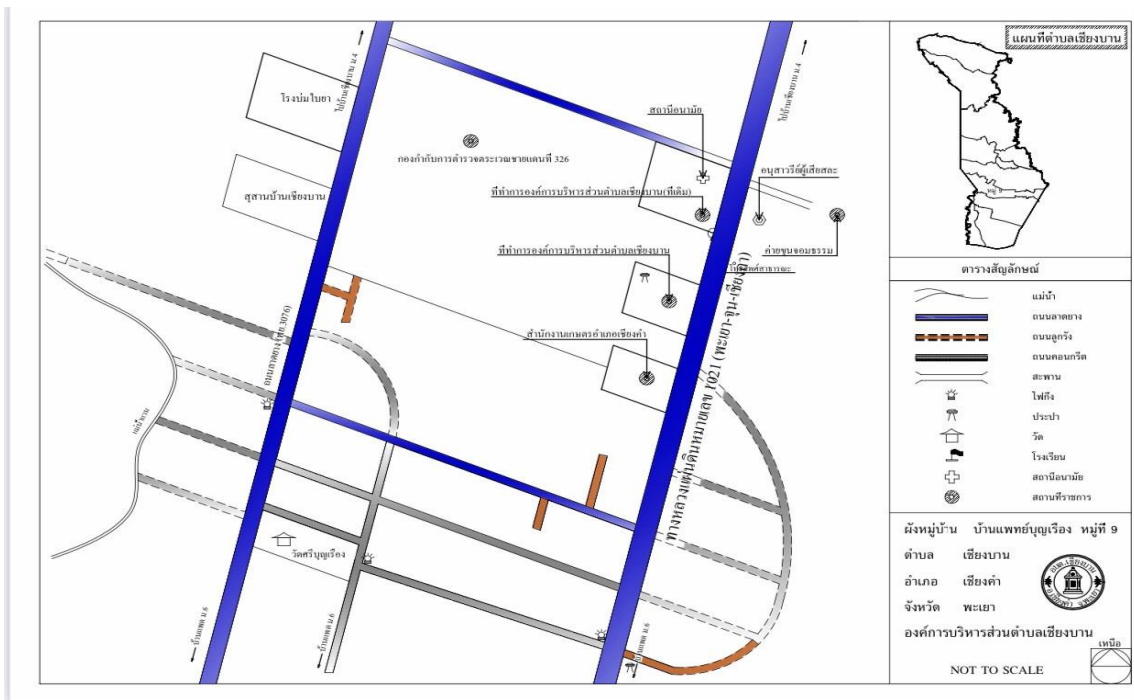
มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๓๐ ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นไร่ประมาณ ๑๘,๗๕๐ ไร่ เป็นพื้นที่ทางการเกษตร ประมาณ ๑๓,๐๓๙ ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

- ด้านทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลสบง อำเภอภูซาง บริเวณรอยต่อบ้านสบแวน ตำบลเชียงบาน กับบ้านดอนตัน เทศบาลตำบลสบง อำเภอภูซาง
- ด้านทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลเชียงคำ/เทศบาลตำบลหย่วน บริเวณรอยต่อบ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเชียงบาน กับบ้านนาง เขตเทศบาลตำบล-เชียงคำ/เทศบาลตำบลหย่วน
- ด้านทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ บริเวณรอยต่อบ้านทุ่งมอก ตำบลเชียงบาน กับบ้านเนินสามัคคี ตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแวน
- ด้านทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาสุก อำเภอเชียงคำและเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแวน

ตำบลเชียงบาน มีจำนวน ๑๑ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| ๑. บ้านปางวัว หมู่ที่ ๑ | ๒. บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒ |
| ๓. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๓ | ๔. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๔ |
| ๕. บ้านแนววัฒนา หมู่ที่ ๕ | ๖. บ้านแพด หมู่ที่ ๖ |
| ๗. บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๗ | ๘. บ้านสบแวน หมู่ที่ ๘ |
| ๙. บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ที่ ๙ | ๑๐. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐ |
| ๑๑. บ้านฝั่งแวน หมู่ที่ ๑๑ | |

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน



๑.๒. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทั่วไปของตำบลเชียงบาน เป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นสังคมเมืองกึ่งชนบท ที่ดินมีความเหมาะสมในการทำเกษตรกรรม มีป่าไม้ขึ้นหนาแน่นทางทิศตะวันตก (ป่าแพะยาว) ของตำบลและมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำแวง ลำน้ำเหมืองแดง และห้วยผาขาว

๑.๓. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา แบ่งออกตามลักษณะอากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่ง ๓ ฤดู ดังนี้

➤ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕ – ๓๙.๙ องศาเซลเซียส แต่ถ้าอากาศร้อนจัด จะมีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียส ขึ้นไป

➤ ฤดูฝน อยู่ในช่วงระหว่างเดือนกลางเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑-๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม

➤ ฤดูหนาว อยู่ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ถึง กลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคม นานราว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ ๕ องศาเซลเซียส

๑.๔. ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินที่พบส่วนใหญ่เป็นดินที่มีศักยภาพทางการเกษตร

๑.๕. ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ จำนวน ๔ แหล่ง ทั้ง ๔ แหล่งเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภคของประชาชน และใช้ในการเกษตรกรรม ได้แก่ ลำน้ำแวง ลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาขาว และลำเหมืองร่องเขียว โดยมีลำน้ำแวงเป็นลำน้ำสายหลักที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำดิบที่นำมาใช้ในระบบประปาหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนใหญ่ ส่วนลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาขาว และลำเหมืองร่องเขียว นั้น ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม ทั้งนี้แหล่งน้ำที่นำมาใช้กับระบบประปาในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนมาก

๑.๖. ลักษณะของไม้และป่าไม้

เป็นพื้นที่ตำบลเชียงบาน ป่าไม้ไม่มีมากนักแต่จะมีพื้นที่ป่าที่มีลักษณะเป็นป่าชุมชน ของหมู่บ้านที่หมู่บ้านดูแลรักษา และมีป่าแพะยาวอยู่ในพื้นที่ บ้านเชียงบานหมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบานหมู่ที่ ๔ และบ้านเชียงคานหมู่ที่ ๗ มีเนื้อที่ประมาณ ๑๒๕ ไร่ ๙๓ ตารางวา อยู่ในความดูแลรักษาของกระทรวงมหาดไทย

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมด ๑๑ หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของหมู่บ้าน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี และในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทุกครั้ง ประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วน-ตำบลอื่นๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ในบริเวณตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเชียงคำ ระยะทางห่างจากเขตอำเภอเชียงคำ ประมาณ ๒ กิโลเมตร ตั้งอยู่ริมทางหลวงหมายเลข ๑๐๒๑ ถนนพะเยา-เชียงคำ ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดพะเยา ประมาณ ๓๒ กิโลเมตรและระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ ๘๐๗ กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้รับประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙ เพื่อจัดตั้งสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ ๒๕๓๖ ถึงปี ๒๕๔๘ เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๖๘ หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐

การเลือกตั้ง

มีเขตเลือกตั้ง จำนวน ๑๑ เขตเลือกตั้ง มีหน่วยเลือกตั้ง จำนวน ๑๒ หน่วยเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒๒ คน หมู่บ้านละ ๒ คน ผู้บริหารและสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล เข้าดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ และครบวาระดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๙ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๙

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕)

๑. การเลือกตั้งนายก อบต.เชียงบาน

- จำนวนประชากรทั้งหมด	๓,๔๔๓	คน
- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๕,๖๓๒	คน
- มาใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๓,๓๐๒	คน

คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓/๓

- บัตรเสีย	๑๑๐	คน
คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓/		
- ไม่ประสงค์ลงคะแนน	๑๑๐	บัตร
คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓/		
๒. การเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.เชียงบาน		
- จำนวนประชากรทั้งหมด	๓,๔๕๓	คน
- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๕,๖๓๒	คน
- มาใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๓,๓๐๒	คน
คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓/๓		
- บัตรเสีย	๓/๘	คน
คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑		
- ไม่ประสงค์ลงคะแนน	๑๑๕	บัตร
คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑		

๓. ประชากร

๓.๑. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓-๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

๓.๑.๑. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๕๙

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๓,๔๕๓ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๐๙๑ คน ประชากรหญิง ๓,๓๖๒ คน ครึ่งวเรือน ๒,๙๙๕ ครึ่งวเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๙)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครัวเรือน(ครัวเรือน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	๓๕๖	๓๕๑	๖๙๗	๓๑๔
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	๓๒๖	๓๖๙	๖๙๕	๒๙๐
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๒๘๘	๓๑๕	๖๐๓	๒๙๒
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	๑,๔๙๘	๖๐๒	๒,๑๐๐	๖๐๒
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	๒๕๐	๒๖๘	๕๑๘	๒๒๔
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	๒๑๙	๒๖๐	๔๗๙	๒๒๑
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	๒๕๔	๒๕๕	๕๐๙	๒๒๕
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๐๕	๑๙๔	๓๙๙	๒๐๑

หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง	๒๓๖	๒๓๖	๕๕๒	๒๓๒
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๑๔	๒๒๓	๔๔๑	๒๔๑
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๕	๒๔๕	๔๖๐	๑๕๓
รวม	๔,๐๙๑	๓,๓๖๒	๓,๔๕๓	๒,๙๙๕

๓.๑.๒. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๐

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๓,๔๕๙ คน แยกเป็น ประชากรชาย ๔,๑๓๔ คน ประชากรหญิง ๓,๓๕๑ คน ครั้วเรือน ๓,๑๖๔ ครั้วเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครั้วเรือน(ครั้วเรือน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	๓๕๑	๓๕๕	๗๐๖	๓๓๓
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	๓๒๕	๓๖๓	๖๘๘	๓๑๓
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๒๙๙	๓๑๔	๖๑๓	๓๐๙
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	๑,๕๑๔	๕๙๙	๒,๑๑๓	๖๒๒
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	๒๕๑	๒๖๕	๕๑๖	๒๔๓
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	๒๑๓	๒๕๙	๔๗๒	๒๓๓
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	๒๕๓	๒๕๔	๕๐๗	๒๓๙
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๑๐	๑๙๕	๔๐๕	๒๑๔
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง	๒๓๒	๒๓๓	๔๖๕	๒๔๔
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๙	๒๒๕	๔๕๔	๒๕๒
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๓	๒๓๓	๔๔๖	๑๕๔
รวม	๔,๑๓๔	๓,๓๕๑	๓,๔๘๕	๓,๑๖๔

๓.๑.๓. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๑

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๓,๔๙๐ คน แยกเป็น ประชากรชาย ๔,๑๓๙ คน ประชากรหญิง ๓,๓๕๑ คน ครั้วเรือน ๓,๐๖๕ ครั้วเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๐)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครัวเรือน(ครัวเรือน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	๓๕๒	๓๕๕	๗๐๗	๓๒๑
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	๓๒๖	๓๖๗	๖๙๓	๒๙๖
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๓๐๑	๓๒๐	๖๒๑	๒๙๘
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	๑,๕๑๗	๖๐๑	๒,๑๑๘	๖๐๕
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	๒๕๒	๒๖๕	๕๑๖	๒๓๓
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	๒๑๓	๒๕๙	๔๗๒	๒๒๕
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	๒๕๕	๒๕๕	๕๑๐	๒๒๘
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๑๐	๑๙๗	๔๐๗	๒๐๙
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง	๒๓๒	๒๗๖	๕๐๘	๒๓๙
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๓	๒๒๑	๔๔๔	๒๕๑
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๘	๒๓๓	๔๕๑	๑๖๑
รวม	๔,๑๓๙	๓,๓๕๑	๗,๔๙๐	๓,๐๖๕

๓.๑.๔. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๒

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๗,๖๗๗ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๓๔๗ คน ประชากรหญิง ๓,๓๓๐ คน ครัวเรือน ๓,๑๐๙ ครัวเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ มีนาคม ๒๕๖๒)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครัวเรือน(ครัวเรือน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	๓๕๓	๓๕๑	๗๐๔	๓๒๓
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	๓๒๙	๓๖๘	๖๙๗	๓๐๕
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๓๐๑	๓๑๗	๖๑๘	๓๐๐
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	๑,๕๐๖	๕๙๘	๒,๑๐๔	๖๒๓
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	๔๗๗	๒๖๒	๗๓๙	๒๓๕
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	๒๑๖	๒๔๙	๔๖๕	๒๒๖
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	๒๕๐	๒๕๖	๕๐๖	๒๒๘

หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๐๑	๒๐๘	๔๐๙	๒๑๑
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง	๒๓๖	๒๖๗	๕๐๓	๒๔๐
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๑๗	๒๒๓	๔๔๐	๒๕๒
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝางแวน	๒๒๑	๒๓๑	๔๕๒	๑๖๓
รวม	๔,๓๔๗	๓,๓๓๐	๗,๖๗๗	๓,๑๐๙

๓.๑.๕. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๓

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๗,๓๙๗ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๐๙๑ คน ประชากรหญิง ๓,๓๐๖ คน ครีวเรือน ๓,๑๙๖ ครีวเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เมษายน ๒๕๖๔)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครีวเรือน(ครีวเรือน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	๓๕๑	๓๕๓	๗๐๔	๓๒๘
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	๓๒๔	๓๓๖	๖๖๐	๓๒๐
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๒๙๙	๓๑๗	๖๑๖	๓๐๖
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	๑,๔๕๒	๕๘๐	๒,๐๓๒	๖๕๑
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	๓๒๑	๒๕๑	๕๗๒	๒๔๔
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	๒๐๘	๒๕๐	๔๕๘	๒๒๙
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	๒๔๑	๒๕๘	๔๙๙	๒๓๑
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๐๔	๒๑๔	๔๑๘	๒๑๔
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทยบุญเรือง	๒๕๙	๒๖๔	๕๒๓	๒๔๘
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๓	๒๑๗	๔๔๐	๒๕๔
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝางแวน	๒๐๙	๒๒๖	๔๓๕	๑๗๑
รวม	๔,๐๙๑	๓,๓๐๖	๗,๓๙๗	๓,๑๙๖

๓.๒. ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓)

รายละเอียด	ช่วงอายุ		รวม
	ชาย	หญิง	
จำนวนประชากรเยาวชน อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕๐๖	๔๓๐	๙๓๖
จำนวนประชากร อายุ ๑๘-๖๐ ปี	๒,๙๙๖	๒,๐๖๓	๕,๐๕๙
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๖๖๒	๓/๙๓	๑,๕๕๕
รวม	๔,๑๖๔	๓,๕๒๖	๗,๕๙๐

สถิติจำนวนประชากรแยกรายอายุ

ลำดับ	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
๑	อายุน้อยกว่า ๑ ปี	๑๙	๑๙	๓๘
๒	อายุ ๑ ปี	๑๙	๒๑	๔๐
๓	อายุ ๒ ปี	๑๘	๒๑	๓๙
๔	อายุ ๓ ปี	๒๖	๒๓	๔๙
๕	อายุ ๔ ปี	๒๕	๑๕	๔๐
๖	อายุ ๕ ปี	๓๔	๒๑	๕๕
๗	อายุ ๖ ปี	๓๘	๒๓	๖๑
๘	อายุ ๗ ปี	๒๙	๒๔	๕๓
๙	อายุ ๘ ปี	๓๑	๓๒	๖๓
๑๐	อายุ ๙ ปี	๒๐	๓๒	๕๒
๑๑	อายุ ๑๐ ปี	๒๓	๒๓	๔๖
๑๒	อายุ ๑๑ ปี	๒๓	๓๑	๕๔
๑๓	อายุ ๑๒ ปี	๓๒	๓๑	๖๓
๑๔	อายุ ๑๓ ปี	๓๖	๒๑	๕๗
๑๕	อายุ ๑๔ ปี	๒๑	๒๔	๔๕
๑๖	อายุ ๑๕ ปี	๓๖	๒๖	๖๒
๑๗	อายุ ๑๖ ปี	๓๙	๓๖	๗๕
๑๘	อายุ ๑๗ ปี	๓๓	๓๕	๖๘
๑๙	อายุ ๑๘ ปี	๓๐	๒๖	๕๖
๒๐	อายุ ๑๙ ปี	๒๘	๒๕	๕๓
๒๑	อายุ ๒๐ ปี	๓๓	๓๐	๖๓
๒๒	อายุ ๒๑ ปี	๒๓๓	๓๐	๒๖๓

๘๕	อายุ ๘๕ ปี	๔	๑๑	๑๕
๘๖	อายุ ๘๕ ปี	๔	๕	๑๐
๘๗	อายุ ๘๖ ปี	๓	๒	๕
๘๘	อายุ ๘๗ ปี	๑	๕	๖
๘๙	อายุ ๘๘ ปี	๓	๓	๑๐
๙๐	อายุ ๘๙ ปี	๔	๕	๙
๙๑	อายุ ๙๐ ปี	๒	๕	๓
๙๒	อายุ ๙๑ ปี	๐	๒	๒
๙๓	อายุ ๙๒ ปี	๑	๔	๕
๙๔	อายุ ๙๓ ปี	๑	๔	๕
๙๕	อายุ ๙๔ ปี	๑	๐	๑
๙๖	อายุ ๙๕ ปี	๒	๑	๓
๙๗	อายุ ๙๖ ปี	๐	๐	๐
๙๘	อายุ ๙๗ ปี	๐	๑	๑
๙๙	อายุ ๙๘ ปี	๐	๑	๑
๑๐๐	อายุ ๙๙ ปี	๑	๐	๑
๑๐๑	อายุ ๑๐๐ ปี	๐	๐	๐
๑๐๒	อายุ มากกว่า ๑๐๐ ปี	๐	๑	๑
ยอดรวมทั้งหมด		๔,๑๖๔	๓,๓๕๖	๓,๔๙๐

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑. การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด จำนวน ๕ ศูนย์ โดยจัดการศึกษาตั้งแต่ชั้นระดับก่อนประถมศึกษา (อนุบาล) และจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ ๑๕-๖๐ ปีเต็ม ร้อยละ ๙๙ สามารถอ่านและเขียน ภาษาไทยได้และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ ๕-๑๕ ปี ร้อยละ ๑๐๐ ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๑๒ ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ หรือเทียบเท่า ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน คือการจัดกิจกรรมและโครงการที่พัฒนาทักษะทางด้านต่างๆ ของเด็กเล็ก โดยมีทั้งโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จัดทำขึ้นเอง และทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการจัดสรรเงินและรับเงินอุดหนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

รายละเอียดแสดงข้อมูลจำนวนเด็กเล็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๕ ศูนย์
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบลเชียงบาน จำนวน ๕ ศูนย์

	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนครู (คน)
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเชียงบาน	๑๕	๒
๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปางวัว	๘	๒
๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสบแวน	๔๐	๔
๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแวนวัฒนา	๑๖	๓
๕. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแพด	๑๕	๒
รวม	๙๔	๑๓

โรงเรียนในตำบลเชียงบาน จำนวน ๒ โรงเรียน

๑. โรงเรียนชุมชนบ้านเชียงบาน	๑๔๗ คน
๒. โรงเรียนบ้านทุ่งมอก “ราษฎร์อนุกุล”	๙๒ คน
รวม	๒๓๙ คน

(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

๔.๒. สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชาชนในชุมชน เช่น โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆอีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานและหน่วยงานสาธารณสุขตำบล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

โรงพยาบาลของรัฐ	จำนวน - แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน - แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน - แห่ง
อัตรามีและใช้สวมราดน้ำ	ร้อยละ ๑๐๐

สำหรับเด็กแรกเกิด - ๖ ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การเข้ายาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้ องค์การบริหารส่วน-ตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบลเชียงบาน และด้วยในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งตามกระทรวงสาธารณสุข เรื่องชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๓ โดยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ซึ่งมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หอบเหนื่อย หรือมีอาการของโรคปอดอักเสบ ในรายที่มีอาการรุนแรง จะมีอาการระบบทางเดินหายใจล้มเหลว และอาจถึงขั้นเสียชีวิต

เนื่องจากการไม่สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าเมื่อออกนอกเคหสถานหรือสถานที่พำนัก อาจก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แพร่ระบาดในพื้นที่จังหวัดพะเยา ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมและผู้ติดเชื้อรายใหม่ ซึ่งเป็นการติดเชื้อในประเทศเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในพื้นที่จังหวัดพะเยาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความปลอดภัย จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มเติมมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา ๒๐๑๙ ที่จำเป็นอย่างเร่งด่วน โดยให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยาสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าอย่างถูกต้องหรือทุกครั้งตลอดเวลาที่ออกนอกเคหสถาน หรือสถานที่พำนัก เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้หรือกรณีขั้บรถยนต์เพียงลำพังโดยไม่มีผู้ร่วมโดยสาร รวมถึงการทำกิจกรรมออกกำลังกายในที่สาธารณะโดยเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย ๒ เมตร และผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งนี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท ตามมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘

๔.๓. อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกต้องมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งไฟกระพริบทางแยกทางร่วม การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่มีความเสี่ยง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความปลอดภัยค่อนข้างสูงเนื่องจากพื้นที่ตำบลเชียงบาน เป็นที่ตั้งของกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๖, กองพันทหารราบที่ ๔ กรมทหารราบที่ ๑๗, กรมทหารพรานที่ ๓๑ และมีป้อมตำรวจภูธรเชียงคำ (หน่วยบริการประชาชน) ตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จึงทำให้ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลเชียงบาน และที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เล็งเห็นถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในตำบล

เชียงบาน โดยมีการดำเนินการโครงการอบรม อพปร. เป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที

๔.๔. ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเชียงคำ ได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ทราบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พบผู้เสพยาในปีที่ผ่านมา และได้เข้าสู่ระบบการบำบัดตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ที่ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยจะได้ดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และเท่าที่พบเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้าเหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องยาเสพติด ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจ แล้วแต่กรณีไป แต่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

๔.๕. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมผู้สูงอายุทั้งหมด จำนวน ๑,๓๕๘ คน คิดเป็นเงิน ๘๘๑,๔๐๐ บาท แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้

- อายุ ๖๐-๖๙ ปี	จำนวน ๘๓๕ คน	คิดเป็นเงิน ๕๒๕,๐๐๐ บาท
- อายุ ๗๐-๗๙ ปี	จำนวน ๓๓๘ คน	คิดเป็นเงิน ๒๓๖,๐๐๐ บาท
- อายุ ๘๐-๘๙ ปี	จำนวน ๑๒๖ คน	คิดเป็นเงิน ๑๐๐,๘๐๐ บาท
- อายุ ๙๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นเงิน ๑๙,๐๐๐ บาท
๒. ดำเนินการเบี้ยผู้พิการ จำนวน ๓๓/๓ คน คิดเป็นเงิน ๒๙๘,๔๐๐ บาท
๓. ดำเนินการเบี้ยผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นเงิน ๑๙,๕๐๐ บาท
๔. จัดทำโครงการด้านสังคมสงเคราะห์ ตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๕. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๖. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
๗. ดำเนินการประสานหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือและปรับปรุงสภาพบ้านสำหรับผู้ยากไร้ ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น พมจ.จังหวัดพะเยา, อบจ.จังหวัดพะเยา

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑. การคมนาคมขนส่ง

ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ใช้เส้นทางคมนาคมทางบกเป็นหลัก โดยมีเส้นทางคมนาคมทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๑๐๒๑ ผ่านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ซึ่งถือว่าเป็นถนนที่มีปริมาณรถสัญจรผ่านไปมาเป็นจำนวนมาก และมีถนนสายต่างๆ แยกภายในหมู่บ้านซึ่งประกอบด้วยถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ และคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก และถนนดินลูกรัง

- ถนนลาดยางสายหลัก จำนวน ๑ สาย
- ถนนลาดยางตำบลเชื่อมตำบล จำนวน ๖ สาย
- ถนนลาดยางภายในตำบล จำนวน ๓๗ สาย
- ถนนคอนกรีต (เสริมไม้ไผ่, เสริมเหล็ก) ภายในตำบล จำนวน ๑๐๘ สาย

๕.๒. การไฟฟ้า

ไฟฟ้าปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือนทั้งหมดเต็มพื้นที่ทุกหมู่บ้าน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ การขยายเขตไฟฟ้าบางส่วนปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังมีเป็นจำนวนมาก และหมู่บ้านในตำบลเชียงบานส่วนมากต้องการไฟฟ้าส่องสว่างเป็นโครงการอันดับที่ ๑ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยบรรจุโครงการไฟฟ้าส่องสว่างในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ต่อไป

๕.๓. การประปา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ปัจจุบันมีระบบประปาหมู่บ้านทั้งหมด ๑๑ แห่ง คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ที่	หมู่บ้าน	ขนาด	พิกัด	แหล่งน้ำ	สถานะใช้งาน
๑	บ้านปางวัว หมู่ที่ ๑	ใหญ่ ๖๓๔๒๓๐	๒๑๖๑๙๔๙	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๒	บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒	ใหญ่ ๖๓๔๓/๓๐	๒๑๕๙๖๖๓	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๓	บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๓	ใหญ่ ๖๓๔๓/๓๙	๒๑๕๘๓๕๘	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๔	บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๔	เล็ก ๖๓๔๘๒๐	๒๑๕๓/๘๑๙	น้ำบาดาล	ใช้ได้
๕	บ้านแวนวัฒนา หมู่ที่ ๕	กลาง ๖๓๔๑๐๑	๒๑๕๕๙๓/๓	น้ำบาดาล	ใช้ได้
๖	บ้านแพด หมู่ที่ ๖	ใหญ่ ๖๓๓๙๓๖	๒๑๕๖๘๒๙	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๗	บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๗	ใหญ่ ๖๓๔๐๓/๔	๒๑๕๓/๙๒๓	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๘	บ้านสบแวน หมู่ที่ ๘	เล็ก ๖๓๔๖๔๓	๒๑๖๒๔๓๙	น้ำบาดาล	ใช้ได้
๙	บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ที่ ๙	เล็ก ๖๓๔๕๐๐	๒๑๕๖๘๐๓	น้ำบาดาล	ใช้ได้

๑๐	บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐	ใหญ่ ๖๓๔๘๐๖	๒๑๕๘๔๔๕	น้ำผิวดิน	ใช้ได้
๑๑	บ้านฝั่งแวน หมู่ที่ ๑๑	ใหญ่ ๖๓๓๖๗/๑	๒๑๕๕๙๔๒	น้ำผิวดิน	ใช้ได้

๕.๔. โทรศัพท์

โทรศัพท์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีหน่วยงานที่ให้บริการด้านโทรศัพท์ พื้นฐาน อยู่ ๒ ราย ได้แก่ บริษัท ทีโอที และบริษัท ทีที แอนด์ ที ซึ่งนอกจากให้บริการด้านโทรศัพท์แล้ว ยังให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ซึ่งอัตราความเร็วในการรับส่งข้อมูลกับเครือข่ายและพื้นที่ การให้บริการ

๕.๕. ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเชียงคำ มีจำนวน ๑ แห่ง คือไปรษณีย์อำเภอเชียงคำ ซึ่งนอกจากจะ ให้บริการด้านไปรษณีย์แล้ว ยังมีบริการด้านอื่นๆ ดังนี้

๑. บริการด้านการเงิน ได้แก่ ธนาณัติ, ตัวแลกเงิน, บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ ฯลฯ
๒. บริการด้านการสะสมตราไปรษณียากร ได้แก่ ดวงตราไปรษณียากรทั่วไป, ดวงตราไปรษณียากรที่ระลึก
๓. บริการด้านการจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ ได้แก่ ซองจดหมาย, ตูรับจดหมาย, กล่อง สำเร็จรูป ฯลฯ
๔. บริการด้านการรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้แก่ สิ่งของต่างๆ

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑. การเกษตร

ประชาชนในเขตตำบลเชียงบาน ร้อยละ ๗๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง มันแกว ลำไย

รายงานผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๕๙/๒๕๖๐

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๖๗	๖๗/๗.๕๐	๖๗/๗.๕๐
๒	๔๓	๓๔๕.๑๘	๓๔๕.๑๘
๓	๑๕	๖๔.๐๐	๖๔.๐๐
๔	๑๐๕	๑,๐๔๑.๑๖	๑,๐๔๑.๑๖
๕	๔๓	๓๐๖.๕๐	๓๐๖.๕๐
๖	๑๙	๑๔๑.๕๐	๑๔๑.๕๐
๗	๔๓	๓๕๐.๐๐	๓๕๐.๐๐
๘	๒๑	๑๖๙.๕๐	๑๖๙.๕๐

๙	๑๐	๖๘.๓/๕	๖๘.๓/๕
๑๐	๒๐	๑๔๓/.๐๐	๑๔๓/.๐๐
๑๑	๑๕	๑๐๕.๐๐	๑๐๕.๐๐
รวม	๓๖๘	๓,๔๑๖.๐๙	๓,๔๑๖.๐๙

รายงานผู้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๔๔	๓/๔๘.๕๕	๓/๔๘.๕๕
๒	๕	๔๑.๐๐	๔๑.๐๐
๔	๒	๒๘.๓/๕	๒๘.๓/๕
๕	๒	๓.๓/๕	๓.๓/๕
๓/	๓	๑๖.๒๕	๑๖.๒๕
๘	๑๘	๑๓๒.๒๕	๑๓๒.๒๕
๑๑	๔	๑๓.๒๕	๑๓.๒๕
รวม	๖๖	๑,๐๒๓.๘๐	๑,๐๒๓.๘๐

รายงานผู้ปลูกมันสำปะหลังโรงงาน

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๒๑	๒๔๔.๓๐	๒๔๔.๓๐
๒	๓	๒๒.๓๖	๒๒.๓๖
๔	๑	๔๖.๐๐	๔๖.๐๐
๓/	๑	๒.๐๐	๒.๐๐
๘	๑๑	๑๑๙.๓๙	๑๑๙.๓๙
รวม	๓๗	๔๓๔.๔๕	๔๓๔.๔๕

รายงานผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๒	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐
๒	๕	๔๒.๒๐	๔๒.๒๐
๔	๑	๘.๕๐	๘.๕๐
๓/	๑	๑๐.๓๖	๑๐.๓๖
๘	๑	๔๕.๐๐	๔๕.๐๐
รวม	๑๐	๑๑๖.๐๖	๑๑๖.๐๖

รายงานผู้ปลูกยางพารา

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๔๒	๖๕๕.๙๓/	๓๓๒.๓๐
๒	๑๒	๑๖๙.๖๙	๑๔๑.๔๔
๔	๑๕	๑๖๑.๕๐	๘๓.๕๐
๕	๑	๕.๐๐	๐.๐๐
๖	๑	๒.๓/๕	๒.๓/๕
๓/	๙	๓/๔.๐๔	๕๕.๒๙
๘	๔๑	๔๓๔.๘๐	๑๘๐.๓๑
๑๑	๑	๒.๘๓	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑,๕๐๖.๕๘	๘๓๙.๙๙

รายงานผู้ปลูกสำเภา

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๑๑	๕๖.๒๒	๕๖.๒๒
๒	๓/	๒๔.๕๒	๒๔.๕๒
๓	๕	๑๐.๕๓	๑๐.๕๓
๔	๑๕	๔๓.๘๘	๔๓.๘๘
๕	๔๔	๑๖๒.๓๐	๑๖๒.๓๐
๖	๑๑	๔๒.๓๒	๔๒.๓๒
๓/	๒๐	๖๕.๑๖	๖๕.๑๖
๘	๖	๑๐๐.๓๘	๑๐๐.๓๘
๙	๕	๑๕.๒๒	๑๕.๒๒
๑๐	๖	๑๓/๓๕	๑๓/๓๕
๑๑	๒๒	๕๖.๒๙	๕๖.๒๙
รวม	๑๓๙	๕๙๔.๑๓/	๕๙๔.๑๓/

(ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอเชียงคำ เดือนกันยายน)

๖.๒. การปลูกสัตว์

ข้อมูลการปลูกสัตว์ของอำเภอเชียงคำ (ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพะเยา)

๖.๒.๑. ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเชียงคำ ปี พ.ศ.๒๕๕๖

ที่	สัตว์เลี้ยง	จำนวนที่เลี้ยง (ตัว)	จำนวนเกษตรกร (คน)
๑.	โคเนื้อ	๒,๔๘๙	๓๐๒

๒.	โคนม	๐	๐
๓.	กระบือ	๔๓/๐	๖๙
๔.	สุกร	๓,๙๙๔	๔๘๒
๕.	ไก่	๒๓๒,๒๙๓/	๕,๓๕๔
๖.	เป็ด	๓,๘๕๙	๒๓/๑
๗.	แพะ	๐	๐
๘.	แกะ	๐	๐
	รวม	๒๔๓,๑๐๙	๖,๔๓๘

๖.๒.๒. ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนพื้นที่ในอำเภอเชียงคำ ปี พ.ศ.๒๕๕๖

๑.	เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	๖,๐๓๑	ครัวเรือน
๒.	พื้นที่ปลูกหญ้า/พืชอาหารสัตว์	๑๓	ไร่
๓.	พื้นที่ทุ่งหญ้าสาธารณะ	๐	ไร่

สุนัข

-	มีเจ้าของ (ผู้ ๓,๕๔๑ ตัว และ เมีย ๒,๐๖๒ ตัว)	๕,๖๐๓	ตัว
-	ไม่มีเจ้าของ	๓๒๕	ตัว

แมว

-	มีเจ้าของ (ผู้ ๑,๒๓๐ ตัว และ เมีย ๓/๕๙ ตัว)	๒,๐๒๙	ตัว
-	ไม่มีเจ้าของ	๓๒	ตัว

๖.๒.๓. ข้อมูลการเลี้ยงสัตว์ แยกตามจำนวนที่เลี้ยงและจำนวนเกษตรกรในอำเภอเชียงคำ ปี พ.ศ.๒๕๕๖

๑. โคเนื้อ

-	โคพื้นเมือง จำนวน ๑,๙๙๓ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๒๖๘	ครัวเรือน
-	โคพันธุ์และโคลูกผสม จำนวน ๔๒๒ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๕๙	ครัวเรือน
-	โคขุน จำนวน ๓/๔ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๑๔	ครัวเรือน

๒. กระบือ

-	กระบือ จำนวน ๔๓/๐ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๖๙	ครัวเรือน
---	-----------------------	------------------	-----------

๓. สุกร

-	สุกรพื้นเมือง จำนวน ๑,๒๕๖ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๒๑๓	ครัวเรือน
-	สุกรพันธุ์ จำนวน ๑,๓๓๑ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๒๐๓	ครัวเรือน
-	สุกรขุน จำนวน ๑,๐๐๓ ตัว	เกษตรกร จำนวน ๑๕๓	ครัวเรือน

- บ้านไทรล้อม ศาลเจ้าพ่อพญาดำ บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒

๖.๔.๒. จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดพะเยา ปี พ.ศ.๒๕๖๓

(ที่มา: จากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

- อัตราการเข้าพัก	ร้อยละ ๓๓.๕๘
- จำนวนผู้เข้าพัก	๑๘๒,๒๘๐ คน
- จำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด	๔๑๑,๐๘๒ คน
- จำนวนผู้เยี่ยมเยือนคนไทย	๔๐๓,๓๘๐ คน
- จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ	๗,๗๐๒ คน
- รายได้ของผู้เยี่ยมเยือน	๘๒๙.๐๐ ล้านบาท
- รายได้ของผู้เยี่ยมเยือนคนไทย	๘๑๘.๕๒ ล้านบาท
- รายได้ของผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ	๑๐.๘๒ ล้านบาท

๖.๕. อุตสาหกรรม สาขาอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนมากที่สุด ๔ อันดับแรกของจังหวัดพะเยา ได้แก่

๑. อุตสาหกรรมการเกษตร มีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น ๙๑ โรงงาน เงินลงทุน ๒,๘๙๒.๓๗ ล้านบาท คนงาน ๑,๔๓๗ คน

๒. อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์อโลหะ มีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น ๓๒ โรงงาน เงินลงทุน ๒๓๓.๙๘ ล้านบาท คนงาน ๒๓๕ คน

๓. อุตสาหกรรมอาหาร มีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น ๒๓ โรงงาน เงินลงทุน ๓๒๖.๑๑ ล้านบาท คนงาน ๕๓๐ คน

๔. อุตสาหกรรมขนส่ง มีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น ๑๑ โรงงาน เงินลงทุน ๒๙๓.๕๔ ล้านบาท คนงาน ๑๕๗ คน

(ข้อมูลอุตสาหกรรมจังหวัดพะเยา ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๔)

พื้นที่ตำบลเชียงบาน มีการดำเนินการเกี่ยวกับอุตสาหกรรม จำนวน ๓ แห่ง ดังต่อไปนี้

- บริษัทเจ เค.ชนาธาร จำกัด ประกอบกิจการอบพืชผลทางการเกษตร หมู่ ๕
- โรงอบลำไยวิสาหกิจชุมชน ป่าแพะยาว
- โรงอบพืชผลทางการเกษตร หมู่ ๔

๖.๖. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- ศูนย์หอการค้าชุมชนตำบลเชียงบาน จำนวน ๑ แห่ง
- มีป้อมตำรวจสถานีตำรวจภูธรเชียงคำ (หน่วยบริการประชาชน) จำนวน ๑ แห่ง
- โรงแรม , รีสอร์ท ๖ แห่ง
- ปั้มน้ำมัน ๓ แห่ง
- ตลาดสด ๑ แห่ง

- โรงงานอุตสาหกรรม ๑ แห่ง
- โรงสี ๖ แห่ง
- ตลาดนัดโค, กระบือ ๑ แห่ง

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผู้สูงอายุตำบลเชียงบานเลี้ยงไก่ไข่
- กลุ่มแม่บ้านวิสาหกิจชุมชนข้าวแคบสมุนไพร หมู่ที่ ๔
- กลุ่มซับล้างบ้านแพด หมู่ที่ ๖
- กลุ่มไก่ต่อไก่ตั้ง
- กลุ่มเลี้ยงผึ้งโกน
- นวดแผนไทย (ศูนย์ฮ่อมฮักตำบลเชียงบาน)
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านเชียงบาน
- ศูนย์ทอผ้าบ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒
- กลุ่มทอผ้าบ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ศูนย์ทอผ้าบ้านแวนวัฒนา หมู่ที่ ๕
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรรมผลิตลำไยนอกฤดู

๖.๗. แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นแรงงานเกษตรกรรม ซึ่งทำนาทำสวน ทำไร่ และประชากรบางส่วนไปทำงานนอกพื้นที่

การผลิตและรายได้หลักของประชากรในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้แก่ การประกอบอาชีพเกษตรกรรม (การใช้ที่ดินเพื่อกสิกรรม) ส่วนอาชีพรองลงมา ได้แก่ การรับจ้าง การพาณิชย์ การรับราชการ อุตสาหกรรมในครัวเรือน และอื่น ๆ

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑. การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ ยกเว้น หมู่ ๘ บ้านสบแวน เป็นชุมชนที่นับถือศาสนาคริสต์

๗.๒. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันสงกรานต์
- ประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา
- ประเพณีลอยกระทง
- ประเพณีบายศรีสู่ขวัญ
- ประเพณีเลี้ยงผีปู่ย่า
- ประเพณีบวงสรวงศาลเจ้าประจำหมู่บ้าน

- ประเพณีสงเคราะห์บ้าน
- ประเพณีสมโภชนองค์พระเจดีย์ศรีเชียงบาน
- ประเพณีสมโภชองค์พระพุทธรูปหิงค์ตากยมุณี ตำบลเชียงบาน
- งานอนุสรณ์ผู้เสียสละ พตท. ๒๕๒๓

๓.๓. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ตีกลองสะบัดชัย ขี่ปลั๊ก ดนตรีไทย ทอผ้าทอสีลื้อ ทำเครื่องจักสาร

ภาษาถิ่น เป็นตำบลที่รวมหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา จึงทำให้มีภาษาถิ่นหลายภาษา อาทิเช่น ภาษาสีลื้อ ภาษาอีสาน ภาษาเหนือ

๓.๔. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ศูนย์โอท็อปตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก ตำบลเชียงบาน เป็นศูนย์ทอผ้าทอสีลื้อ ที่ได้รับรางวัลศูนย์โอท็อป ระดับ ๕ ดาว จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองผ้าทอสีลื้อ ทั้งเสื้อผ้า กระเป๋า เสื้อผ้าสำเร็จรูป และที่นำไปแปรรูปเป็นของใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ และยังมีกลุ่มต่างๆ อีกดังต่อไปนี้

- ข้าวแคบหน้าตาดี บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๔
- ลำไยอบโบราณ บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ผ้าทอสีลื้อ บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ผ้าทอสีลื้อ บ้านแวนวัฒนา หมู่ที่ ๕
- น้ำผึ้งโกน บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ถั่วเน่าแผ่น แม่อรุณ บ้านแพด หมู่ที่ ๖
- ข้าวปลอดสารพอสสมบูรณ์ บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๓
- ปุ๋ยมูลไส้เดือนดิน บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑

๔. ทรัพยากรธรรมชาติ

๔.๑. น้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ จำนวน ๔ แหล่ง ทั้ง ๔ แหล่งเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภคของประชาชน ได้แก่ ลำน้ำแวน ลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาฮาว และลำเหมืองร่องเขียว

โดยมีลำน้ำแวนเป็นลำน้ำสายหลักที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำดิบที่นำมาใช้ในระบบประปาหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนใหญ่ ส่วนลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาฮาว และลำเหมืองร่องเขียว นั้น ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม ทั้งนี้แหล่งน้ำที่นำมาใช้กับระบบประปาในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนมาก และแยกตามรายหมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

๑. หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว

- แม่น้ำ จำนวน ๑ สาย
 - ลำห้วย จำนวน ๒ ห้วย
 - กุด (หลงน้ำ) จำนวน ๑ สาย
 - ฝาย จำนวน ๕ ฝาย
 - สระเก็บน้ำ จำนวน ๑ สระ
 - บ่อบาดาล จำนวน ๒ บ่อ
๒. หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก
- แม่น้ำ จำนวน ๑ สาย
 - ลำคลอง (เหมือง) จำนวน ๑ สาย
 - ฝาย จำนวน ๔ ฝาย
 - บ่อบาดาล จำนวน ๓ บ่อ
 - ประปาผิวดิน จำนวน ๑ แห่ง
๓. หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน
- แม่น้ำ จำนวน ๑ สาย
 - ลำคลอง (เหมือง) จำนวน ๑ สาย
 - ประปาผิวดิน จำนวน ๑ แห่ง
๔. หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน
- แม่น้ำ จำนวน ๑ สาย
 - ลำห้วย จำนวน ๑ สาย
 - ลำคลอง (เหมือง) จำนวน ๒ สาย
 - ฝาย จำนวน ๕ ฝาย
 - บ่อบาดาล จำนวน ๑ บ่อ
 - บ่อน้ำตื้น จำนวน ๑ บ่อ
 - ประปาบาดาล จำนวน ๒ แห่ง
๕. หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา
- สระเก็บน้ำ จำนวน ๑ สระ
 - บ่อน้ำตื้น จำนวน ๑ บ่อ
 - ฝาย จำนวน ๓ ฝาย
 - ประปาบาดาล จำนวน ๑ แห่ง
๖. หมู่ที่ ๖ บ้านแพด
- แม่น้ำ จำนวน ๑ สาย
 - บ่อน้ำตื้น จำนวน ๒ บ่อ

๘.๒. ป่าไม้

เป็นพื้นที่ตำบลเชียงบาน ป่าไม้ไม่มีมากนักแต่จะมีพื้นที่ป่าที่มีลักษณะเป็นป่าชุมชน ของหมู่บ้าน ที่ดูแลรักษา และมีป่าแพะยาวอยู่ในพื้นที่ บ้านเชียงบานหมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบานหมู่ที่ ๔ และบ้านเชียงบานหมู่ที่ ๗ มีเนื้อที่ประมาณ ๑๒๕ ไร่ ๙๓ ตารางวา อยู่ในความดูแลรักษาของกระทรวงมหาดไทย

๘.๓. ภูเขา พื้นที่ตำบลเชียงบานไม่มีภูเขา

๘.๔. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบท มีทั้งพื้นที่เพาะปลูกพื้นที่ที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ ร้านค้า สาธารณูปโภคต่างๆ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ซึ่งในสภาพปัจจุบันค่อนข้างจะสมบูรณ์

๒.๗/ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๗.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัก ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนหรือไม่ในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป (สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ๒๕๕๕)

Chatterjee ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการประเมินคุณภาพภายหลังการได้รับบริการหรือการบริโภค ความพึงพอใจในทางบวกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจยังถูกใช้เป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการ (Chatterjee et al., ๒๐๑๙)

พัฒนา พรหมณี ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล (พัฒนา พรหมณี, ๒๕๖๓)

๒.๗.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, ๒๕๔๔)

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม หรือบุคคล

ทำให้เกิดประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ นำไปสู่การได้รับการตอบสนองแตกต่างกัน และหากสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่น สัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ให้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการ ยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้า ไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

๒.๗.๓ การสร้างความพึงพอใจ (สุนันทา เลहनันท์, ๒๕๕๑)

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลอาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้

๑. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตาม ความต้องการของบุคคล
๒. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตาม ความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
๓. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและ ทำหายตามความสามารถของแต่ละบุคคล
๔. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็น แรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความพึงพอใจ
๕. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ
๖. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้น
๗. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย
๘. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน
๙. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ
๑๐. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน

๑๑. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๗.๔ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอ หรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน (Weber, ๑๙๖๖)

หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้ (Katz et al., ๑๙๗๔)

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

หลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ ๕ ข้อ ดังนี้ (Hoffman et al., ๒๐๐๖)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองของความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่าง สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครองได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กรมการปกครอง, ๒๕๕๖)

๒.๗.๕ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๕๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้ เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความ ถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึง ความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความ ต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๒.๗.๖ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะ ของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, ๒๕๕๕)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ ขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือ เป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลัง ให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมรวมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ครอบคลุม ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) การจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) การบริการสถานีขนส่ง และ ๓) การประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ๒๕๔๙)

การศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงานของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอย ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์, ๒๕๕๐)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๔)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์โดยในภาพรวมทั้ง ๓ ภารกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือ

บุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๗๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๖)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และ ๓) งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๑๗) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๗)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘ จาก ๔ ภารกิจงาน คือ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙) ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) ๓) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ ๔) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๓) ทั้ง ๔ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๘)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว (นรินทร์ คลังผา, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (วุฒิไกร ดวงพิกุล, ๒๕๕๑)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ดังนี้

๑. งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	จำนวน ๒๕๐ คน
๒. งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๒๙๙ คน
๓. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน ๑๐๐ คน
๔. งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน ๑๕๐ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอนั้นไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๓.๖ การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา นั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้จากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๑๓	๔๕.๒๐
หญิง	๑๓๗	๕๔.๘๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑.๖๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๖	๒๖.๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒๙	๕๑.๖๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๑	๒๐.๔๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙๙	๓๙.๖๐

มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๓	๑๔.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖๒	๒๔.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๘	๓.๒๐
ปริญญาตรี	๓๔	๑๓.๖๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๖	๒.๔๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๔.๘๐
พนักงานบริษัท	๑๐	๔.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๑๐.๔๐
ค้าขาย	๔๐	๑๖.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๙๑	๓๖.๔๐
นิสิต/นักศึกษา	๔	๑.๖๐
เกษียณ/ว่างงาน	๑๓	๕.๒๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๔๘	๑๙.๒๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๕๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๗ คน (ร้อยละ ๕๔.๘๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒๙ คน (ร้อยละ ๕๑.๖๐) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๙ คน (ร้อยละ ๓๙.๖๐) และอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๙๑ คน (ร้อยละ ๓๖.๔๐)

๔.๑.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๔.๙๐	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓/๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๔.๖๖	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๔.๖๖	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๓/๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	๔.๓/๒	๐.๖๖	มากที่สุด	๙๔.๔๒	๙
รวม	๔.๓/๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๔.๘๒	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๓/๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๔.๙๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๓/๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๗	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๓/๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๓/๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๓๘	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๔	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๑๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๕.๘๘	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๓	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๕.๕๘	๙
๕. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๕.๐๖	๑๐
รวม	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๙๖	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๑๔	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๐๖	๑๐
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๕.๙๘	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๔๖	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๑๙	๑๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.54, 95.44\%, 10$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.50, 95.70\%, 10$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๔, ๙๕.๑๔%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๕๗, ๙๕.๕๖%, ๑๐)

๔.๑.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๔.๘๒	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๔.๙๖	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๑๙	๑๐
รวม	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๔, ๙๕.๓๐%, ๑๐)

๔.๑.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. บริการเอาใจใส่ดี
๒. อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่คนๆ หนึ่งไปให้บริการให้เท่าเทียมกัน
๓. เวลาเห็นประชาชนเข้าไปใช้บริการควรช่วยแนะนำ และบริการให้เหมาะสมกับทุกคน ไม่ควรแยกชนชั้นว่าเป็นบุคคลธรรมดา

๔.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒๕	๕๑.๔๑
หญิง	๑๓๔	๕๔.๑๙
รวม	๒๕๙	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๒๕.๐๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖๓	๕๕.๙๕
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๘	๑๘.๐๖
รวม	๒๕๙	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙๘	๓๗.๘๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘	๑๖.๐๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๓	๒๙.๑๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๑	๗.๐๒
ปริญญาตรี	๔๕	๑๕.๐๕
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕๙	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓	๑.๑๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๓.๘๕
พนักงานบริษัท	๑๕	๕.๐๒
ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๑๑.๖๒

คาขาย	๖๒	๒๐.๗๔
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๐๓	๓๔.๔๕
นิสิต/นักศึกษา	๕	๑.๖๗
เกษียณ/ว่างงาน	๒๕	๘.๓๖
เกษตรกรรวม/บุคคลทั่วไป/ประมง	๔๐	๑๓.๓๘
อื่น ๆ	๒	๐.๖๗
รวม	๑๙๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกรให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๙๙ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๔ คน (ร้อยละ ๕๘.๑๙) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๖๗ คน (ร้อยละ ๕๕.๙๕) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๘ คน (ร้อยละ ๓๒.๓๘) และอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๐๓ คน (ร้อยละ ๓๔.๔๕)

๔.๒.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๗๓	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๑๓	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๔	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๔.๗๓	๙

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗/๔	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
รวม	๔.๗/๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗/๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๔.๙๓	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗/๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๗/๖	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๑๓	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗/๒	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๔.๓๓	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗/๓	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
รวม	๔.๗/๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗/๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗/๓	๐.๖๗	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗/๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๕๓	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗/๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๕๓	๑๐
รวม	๔.๗/๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗/๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗/๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๑๐

๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๗/๔	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๗/๓	๙
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗/๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๘๗	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย	๔.๗/๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๖๗	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจ
สูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗/๙$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๗/๓%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการ
ให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๖,
๙๕.๑๓%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ
ด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = ๔.๘๓$, S.D. = ๐.๔๘, ๙๖.๖๐%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายข้อความบอก
จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = ๔.๗/๙$, S.D. = ๐.๕๘, ๙๕.๘๗%, ๑๐)

๔.๒.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
และที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๕	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
รวม	๔.๓/๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๑๐	๑๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓/๓$, S.D. = ๐.๕๘, ๙๕.๔๕%, ๑๐)

๔.๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐

๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๕๖.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๔	๕๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๖	๑๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓	๓.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๐๐
พนักงานบริษัท	๓	๓.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๑๕	๑๕.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๑	๒๑.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๒	๒.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๑๕	๑๕.๐๐
เกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง	๒๕	๒๕.๐๐
อื่น ๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน (ร้อยละ ๕๓.๐๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๕๖ คน (ร้อยละ ๕๖.๐๐) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๔ คน (ร้อยละ ๕๔.๐๐) และอาชีพเกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๒๕.๐๐)

๔.๓.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๗๔	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๔	๐.๗๖	มากที่สุด	๙๔.๘๕	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๗	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗๗	๐.๗๖	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๗	๐.๗๒	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๔	๐.๗๖	มากที่สุด	๙๔.๘๕	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๕	๐.๗๖	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗๓	๐.๘๒	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๕	๐.๘๐	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐

รวม	๔.๗/๕	๐.๗/๗	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๗/๖	๐.๗/๔	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗/๕	๐.๗/๖	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗/๙	๐.๗/๓	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๐	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๑	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
รวม	๔.๗/๘	๐.๗/๓	มากที่สุด	๙๕.๖๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗/๗	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗/๘	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๕.๖๔	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๗/๙	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๐	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
รวม	๔.๗/๙	๐.๗/๒	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗/๗$, $S.D. = ๐.๗/๕$, ๙๕.๔๕% , ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๗๒, ๙๕.๔๕%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$, S.D. = ๐.๗๒, ๙๖.๒๔%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$, S.D. = ๐.๗๒, ๙๖.๒๔%, ๑๐)

๔.๓.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๗๗	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๗๓	มากที่สุด	๙๕.๖๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๗๒	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
รวม	๔.๗๗	๐.๗๕	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๙$, S.D. = ๐.๗๒, ๙๕.๘๔%, ๑๐)

๔.๓.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. ดีมาก

๒. อยากได้เสาไฟฟ้าและขยายถนนนอกหมู่บ้านขอให้หน่วยงานโปรดพิจารณาด้วย หมู่ที่ ๗

๔.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๙	๕๒.๖๓
หญิง	๓๑	๔๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๒๐.๖๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๐	๔๐.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๕๙	๓๙.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๑	๔๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๖	๑๗.๓๓
อนุปริญญา/ปวส.	๔	๒.๖๓
ปริญญาตรี	๒๕	๑๖.๖๓
ปริญญาโทขึ้นไป	๓	๒.๒๒
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๑	๗.๓๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๓.๓๓
พนักงานบริษัท	๕	๓.๓๓
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๘.๐๐

คาชาย	๑๓/	๑๑.๓๓
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๕	๑๖.๖๓/
นิสิต/นักศึกษา	๕	๑.๓๓
เกษียณ/ว่างงาน	๓๒	๒๑.๓๓
เกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง	๔๐	๒๖.๖๓/
อื่น ๆ	๑	๐.๖๓/
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๙ คน (ร้อยละ ๕๒.๖๓) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๐ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓/๑ คน (ร้อยละ ๔๓.๓๓) และอาชีพเกษตรกรรวม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๒๖.๖๓)

๔.๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๑	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๑๓	๙
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓/๓	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๓๐	๙
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓/๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
รวม	๔.๗๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๓๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๗๑	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๔.๑๓	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๕๐	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๔.๕๓	๑๐
รวม	๔.๗๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๔.๑๓	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๓	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๖.๐๓	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๗๖	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๙	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๑	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๖.๒๙	๑๐

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๙	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๘๙	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๓/๘	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๖๓	๑๐
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓/๙	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๘๙	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๖.๒๙	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๕๕, ๙๕.๒๓%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓/๓$, S.D. = ๐.๕๖, ๙๕.๕๐%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$, S.D. = ๐.๓๓, ๙๖.๖๙%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$, S.D. = ๐.๔๓, ๙๖.๒๙%, ๑๐)

๔.๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๔.๑๗	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๐$, S.D. = ๐.๔๕, ๙๖.๐๘%, ๑๐)

๔.๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. ดีมาก
๒. พึงพอใจ
๓. สถานที่ไม่มีความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาติดต่อ

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีศักยภาพในการให้บริการระดับมากที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

๑. บริการเอาใจใส่ดี

๒. อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่คนที่ไปใช้บริการให้เท่าเทียมกัน

๓. เวลาเห็นประชาชนเข้าไปใช้บริการควรช่วยแนะนำ และบริการให้เหมาะสมกับทุกคน ไม่ควรแยกชนชั้นว่าเป็นบุคคลธรรมดา

๕.๓.๒ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๕.๓.๓ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

๑. ดีมาก

๒. อยากได้เสาไฟฟ้าและขยายถนนนอกหมู่บ้านขอให้หน่วยงานโปรดพิจารณาด้วย หมู่ที่ ๓

๕.๓.๔ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

๑. ดีมาก

๒. พึงพอใจ

๓. สถานที่ไม่มีความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาติดต่อ

เอกสารอ้างอิง

- Chatterjee R and Suy R. An overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Journal of Social Sciences*;๗(๔), ๒๐๑๙.
- Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๓.
- Haris G. Montagu. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๔๔.
- Hoffman KD and Bateson JEG. Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South – Western, ๒๐๐๖.
- John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๓.
- Katz D and Kahn RL. The Social Psychology of Organizations. (๒nd ed). New York: John Wiley, ๑๙๗๘.
- Weber Max. The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Talcott Parson, (๔th ed). New York: The free Press, ๑๙๖๖.
- William A Robson. “Local Government” in encyclopedia of social science. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๓.
- William V Holloway. State and local government in the United States. New York: McGraw–Hill, ๑๙๕๙.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดนกรมการปกครอง.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท, ๒๕๕๐.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๙). โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัทมิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย) จำกัด.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ศพรินทร์ตั้งเซ็นเตอร์, ๒๕๓๙.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.

ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์. (๒๕๕๐). ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นรินทร์ คลังผา. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นภาพร จิระนนท์ประวัติ. การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน, ๒๕๕๗.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๔). <https://dictionary.orst.go.th/> เข้าถึงเมื่อ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๔). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔. ฟ้าใส่ก้อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๕). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕. ฟ้าใส่ก้อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๖). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖. ฟ้าใส่ก้อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๗). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗. ฟ้าใส่ก้อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๘). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘. ฟ้าใส่ก้อบปี อุบลราชธานี.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วุฒิไกร ดวงพิกุล. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก่อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๔๒). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

สุนันทา เลานันท์. (๒๕๕๑). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: แชนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมพาหนะตอการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อนันต์ อนันตกุล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง
 นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน
 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					

๕. สามารถเลือกของการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท

ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย

รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา

เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการให้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	

๔. อาชีพ

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการให้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- ๑. เพศ ชาย หญิง
- ๒. อายุ.....ปี
- ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
- ๔. อาชีพ

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

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการให้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....