



รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ

- ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย
- ๔) งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพ

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากจำนวนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มารับบริการ และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ๔ งาน

หน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๙
งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
งานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุข	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพ	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
เฉลี่ยรวมทุกหน่วยงาน	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

จากการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุข และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

๑. งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๖ \pm ๐.๕๒ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๖ \pm ๐.๕๒ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. งานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๖ \pm ๐.๕๒ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๗ \pm ๐.๕๑ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๔ งาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 ± 0.42
(ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยพะเยากับองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการประสานงาน การรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ จากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ ความหมายของการปกครองท้องถิ่น	๕
๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๐
๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน	๑๑
๒.๖ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๘
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๑
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๕
๓.๔ การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๔๕
๓.๕ การประเมินผล	๔๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๔๗
๔.๒ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๓
๔.๓ งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย	๕๗
๔.๔ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	๖๑
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๖๕
๕.๒ สรุปลผล	๖๕
๕.๓ อภิปรายผล	๖๖
๕.๔ ข้อเสนอแนะ	๖๖
เอกสารอ้างอิง	๖๓
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๓/๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง แต่ในความเป็นจริงมีความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ภายหลังมีแนวคิดการกระจายอำนาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวดที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ว่า “ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ กฎหมายบัญญัติ” ส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถบริหารปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการดำเนินนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และความต้องการของตนเองภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น และมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ ซึ่งต้องปฏิบัติและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประเมิน สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งเน้นที่มิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจใน ๔ งาน คือ ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และกรอบงานที่ทำการประเมินประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหาข้อเสนอนแนะจากผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

สำรวจความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยกรอบงานที่จะ

ประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการ

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ

๒. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ

๓. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการในการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุข ของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏ ออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงบาน ที่ใช้บริการด้านงานต่าง ๆ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีขั้นตอน การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทาง การให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแต่งกายมีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

Daniel Wit นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน (Daniel Wit, ๑๙๖๓)

William V. Holloway นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (William V. Holloway, ๑๙๕๙)

John J. Clarke นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ ปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าว นี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (John J. Clarke, ๑๙๕๓)

Haris G. Montagu นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วย การบริหาร ราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วย อำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, ๑๙๔๔)

Emile J. Sady นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการ

กำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง (ประธาน คงฤทธิศึกษากร, ๒๕๒๖)

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็น องค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

William A. Robson นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมียศที่จำเป็นในการปกครอง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ (William A. Robson, ๑๙๕๓)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

๔. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ นับว่ามีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของ รัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความ เกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อ ประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครอง ประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, ๒๕๑๘)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของ การปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิด จากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหาร ท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจาก ประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาส ให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน ความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของ ท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจาย อำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งขาดอันหนึ่งก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, ๒๕๒๗)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจาย อำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความ จำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณ ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ โครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจ ปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างอื่นออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขต การกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมากระหว่าง และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลง

การปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการคือ (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

๑. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

๒. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ ๕๐,๐๐๐ คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการ ปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

๔. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

๕. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

๖. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

๗. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๘. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ๑๖๘ หมู่ที่ ๙ บ้านแพทย์บุญเรือง 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/เทศบาลตำบลห้วยวน บริเวณรอยต่อบ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเชียงบาน กับบ้านม่วง เขตเทศบาลตำบล-เชียงคำ/เทศบาลตำบลห้วยวน

➤ ด้านทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ บริเวณรอยต่อบ้านทุ่งมอก ตำบลเชียงบาน กับบ้านเนินสามัคคี ตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแวน

➤ ด้านทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาสุข อำเภอเชียงคำและเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแวน

ตำบลเชียงบาน มีจำนวน ๑๑ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

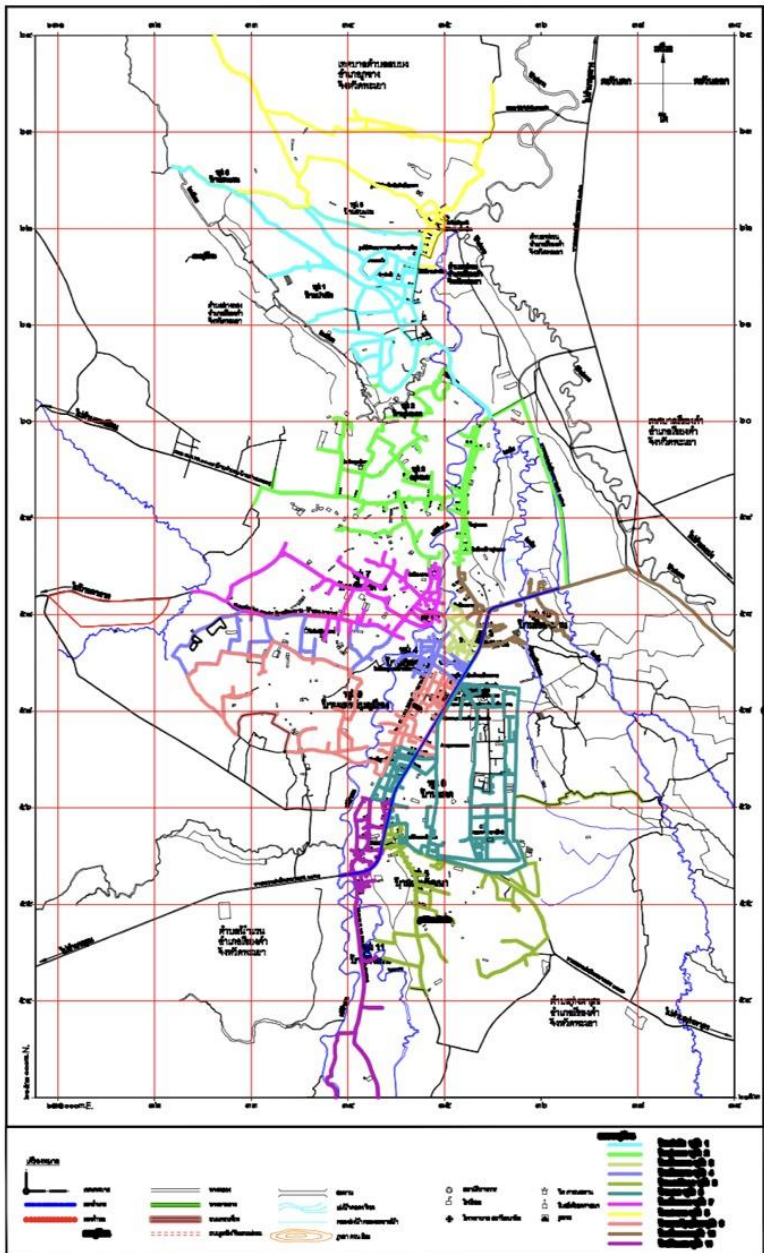
๑. บ้านปางวัว หมู่ที่ ๑
๒. บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒
๓. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๓
๔. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๔
๕. บ้านแนววัฒนา หมู่ที่ ๕
๖. บ้านแพด หมู่ที่ ๖
๗. บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๗
๘. บ้านสบแวน หมู่ที่ ๘
๙. บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ที่ ๙
๑๐. บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐
๑๑. บ้านฝิ่งแวน หมู่ที่ ๑๑

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน



แผนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

มาตราส่วน ๑ : ๒๕,๐๐๐



๑.๒. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทั่วไปของตำบลเชียงบาน เป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นสังคมเมืองกึ่งชนบท ที่ดินมีความเหมาะสมในการทำเกษตรกรรม มีป่าไม้ขึ้นหนาแน่นทางทิศตะวันตก (ป่าแพะยาว) ของตำบลและมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำแวน ลำน้ำเหมืองแดง และห้วยผาฮาว

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 ลำน้ำแวน ลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาฮาว และลำเหมืองร่องเขียว โดยมีลำน้ำแวนเป็นลำน้ำสายหลักที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำดิบที่นำมาใช้ในระบบประปาหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนใหญ่ ส่วนลำน้ำเหมืองแดง ลำห้วยผาฮาว และลำเหมืองร่องเขียว นั้น ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม ทั้งนี้แหล่งน้ำที่นำมาใช้กับระบบประปาในพื้นที่ตำบลเป็นส่วนมาก

๑.๖. ลักษณะของไม้และป่าไม้

เป็นพื้นที่ตำบลเชียงบาน ป่าไม้ไม่มียามากนักแต่จะมีพื้นที่ป่าที่มีลักษณะเป็นป่าชุมชน 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 เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วน-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 บ้านแพทย์บุญเรือง ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐

การเลือกตั้ง

มีเขตเลือกตั้ง จำนวน ๑๑ เขตเลือกตั้ง มีหน่วยเลือกตั้ง จำนวน ๑๒ หน่วยเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒๒ คน หมู่บ้านละ ๒ คน ผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหาร-ส่วนตำบล 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	๓,๓๗๐	คน

คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓/๓

- บัตรเสีย	๑๑๐	คน
คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๗		
- ไม่ประสงค์ลงคะแนน	๑๑๐	บัตร
คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๗		
๒. การเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.เชียงบาน		
- จำนวนประชากรทั้งหมด	๗,๔๕๓	คน
- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๕,๖๓๒	คน
- มาใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งหมด	๓,๗๐๒	คน
คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๓		
- บัตรเสีย	๗๘	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 ๗,๔๕๓ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๐๙๑ คน ประชากรหญิง ๓,๓๖๒ คน ครีวเรือน ๒,๙๙๕ ครีวเรือน (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน จากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๙)

หมู่บ้าน	จำนวนเพศชาย(คน)	จำนวนเพศหญิง(คน)	จำนวนรวม(คน)	จำนวนครีวเรือน(ครีวเรือน)
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 บ้านแพทย์บุญเรือง	๒๓๖	๒๓๖	๕๕๒	๒๓๒
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๑๔	๒๒๓	๔๔๑	๒๔๑
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๕	๒๔๕	๔๖๐	๑๕๓
รวม	๔,๐๙๑	๓,๓๖๒	๗,๔๕๓	๒,๙๙๕

๓.๑.๒. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๐

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๗,๔๕๙ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๑๓๘ 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	๓๑๘	๖๑๗	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 บ้านแพทย์บุญเรือง	๒๓๒	๒๓๓	๔๖๕	๒๔๔
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๙	๒๒๕	๔๕๔	๒๕๒
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๓	๒๓๓	๔๔๖	๑๕๔
รวม	๔,๑๓๘	๓,๓๕๑	๗,๔๘๙	๓,๑๖๔

๓.๑.๓. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๑

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๗,๔๙๐ 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	๕๐๙	๒๒๘
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	๒๑๐	๑๙๗	๔๐๗	๒๐๙
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทย์บุญเรือง	๒๓๒	๒๓๖	๔๖๘	๒๓๙
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๓	๒๒๑	๔๔๔	๒๕๑
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๑๘	๒๓๗	๔๕๕	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	๖๒๗
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 บ้านแพทย์บุญเรือง	๒๓๖	๒๖๓	๕๔๓	๒๔๐
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๑๓	๒๒๓	๔๔๐	๒๕๒
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๒๑	๒๓๑	๔๕๒	๑๖๓
รวม	๔,๓๔๓	๓,๓๓๐	๗,๖๗๓	๓,๑๐๙

๓.๑.๕. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปี ๒๕๖๓

จำนวนประชากรตำบลเชียงบาน รวมทั้งสิ้น ๗,๓๙๓ คน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๐๙๑ คน ประชากรหญิง ๓,๓๐๒ 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	๗๐๐	๓๒๐
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	๒๙๙	๓๑๓	๖๑๒	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 บ้านแพทย์บุญเรือง	๒๕๙	๒๖๔	๕๒๓	๒๔๘
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	๒๒๓	๒๑๓	๔๔๐	๒๕๔
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝั่งแวน	๒๐๙	๒๒๖	๔๓๕	๑๗๑
รวม	๔,๐๙๑	๓,๓๐๒	๗,๓๙๓	๓,๑๙๖

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

รายละเอียด	ช่วงอายุ		รวม
	ชาย	หญิง	
จำนวนประชากรเยาวชนอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕๐๖	๔๗๐	๙๗๖
จำนวนประชากรอายุ ๑๘-๖๐ ปี	๒,๙๙๖	๒,๐๖๓	๕,๐๕๙
จำนวนประชากรผู้สูงอายุอายุมากกว่า ๖๐ ปี	๖๖๒	๗๙๓	๑,๔๕๕
รวม	๔,๑๖๔	๓,๓๒๖	๗,๔๙๐

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	๒๗	๕๓
๕	อายุ ๔ ปี	๒๕	๑๕	๔๐
๖	อายุ ๕ ปี	๓๔	๒๑	๕๕
๗	อายุ ๖ ปี	๓๘	๒๗	๖๕
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	๒๗	๒๗	๕๔
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

୧୦	୧୦୧	୧୦	୧୦	୧୦
୧୧	୧୦୨	୧୦	୧୦	୧୦
୧୨	୧୦୩	୧୦	୧୦	୧୦
୧୩	୧୦୪	୧୦	୧୦	୧୦
୧୪	୧୦୫	୧୦	୧୦	୧୦
୧୫	୧୦୬	୧୦	୧୦	୧୦
୧୬	୧୦୭	୧୦	୧୦	୧୦
୧୭	୧୦୮	୧୦	୧୦	୧୦
୧୮	୧୦୯	୧୦	୧୦	୧୦
୧୯	୧୧୦	୧୦	୧୦	୧୦
୨୦	୧୧୧	୧୦	୧୦	୧୦
୨୧	୧୧୨	୧୦	୧୦	୧୦
୨୨	୧୧୩	୧୦	୧୦	୧୦
୨୩	୧୧୪	୧୦	୧୦	୧୦
୨୪	୧୧୫	୧୦	୧୦	୧୦
୨୫	୧୧୬	୧୦	୧୦	୧୦
୨୬	୧୧୭	୧୦	୧୦	୧୦
୨୭	୧୧୮	୧୦	୧୦	୧୦
୨୮	୧୧୯	୧୦	୧୦	୧୦
୨୯	୧୨୦	୧୦	୧୦	୧୦
୩୦	୧୨୧	୧୦	୧୦	୧୦
୩୧	୧୨୨	୧୦	୧୦	୧୦
୩୨	୧୨୩	୧୦	୧୦	୧୦
୩୩	୧୨୪	୧୦	୧୦	୧୦
୩୪	୧୨୫	୧୦	୧୦	୧୦
୩୫	୧୨୬	୧୦	୧୦	୧୦
୩୬	୧୨୭	୧୦	୧୦	୧୦
୩୭	୧୨୮	୧୦	୧୦	୧୦
୩୮	୧୨୯	୧୦	୧୦	୧୦
୩୯	୧୩୦	୧୦	୧୦	୧୦
୪୦	୧୩୧	୧୦	୧୦	୧୦
୪୧	୧୩୨	୧୦	୧୦	୧୦
୪୨	୧୩୩	୧୦	୧୦	୧୦
୪୩	୧୩୪	୧୦	୧୦	୧୦
୪୪	୧୩୫	୧୦	୧୦	୧୦
୪୫	୧୩୬	୧୦	୧୦	୧୦
୪୬	୧୩୭	୧୦	୧୦	୧୦
୪୭	୧୩୮	୧୦	୧୦	୧୦
୪୮	୧୩୯	୧୦	୧୦	୧୦
୪୯	୧୪୦	୧୦	୧୦	୧୦
୫୦	୧୪୧	୧୦	୧୦	୧୦

၉၀	စာမျက်နှာ ၉၀ ပို	၉၉	၉၉	၀၀၀
၉၁	စာမျက်နှာ ၉၁ ပို	၉၂	၉၇	၇၇
၉၂	စာမျက်နှာ ၉၂ ပို	၈၈	၉၈	၇၀
၉၃	စာမျက်နှာ ၉၃ ပို	၉၃	၁၈	၀၁၂
၉၄	စာမျက်နှာ ၉၄ ပို	၉၀	၁၉	၀၁၃
၉၅	စာမျက်နှာ ၉၅ ပို	၉၈	၈/၀	၀၁၄
၉၆	စာမျက်နှာ ၉၆ ပို	၁၉	၀၀	၀၁၅
၉၇	စာမျက်နှာ ၉၇ ပို	၈/၀	၉၂	၀၂၂
၉၈	စာမျက်နှာ ၉၈ ပို	၁၀	၈/၉	၀၈၉
၁၀	စာမျက်နှာ ၉၉ ပို	၁၈	၈/၈	၀၈၁
၁၁	စာမျက်နှာ ၁၀ ပို	၁၉	၈/၀	၀၈၂
၁၂	စာမျက်နှာ ၁၁ ပို	၉၁	၁၈	၀၈၃
၁၃	စာမျက်နှာ ၁၂ ပို	၉၉	၁၇	၀၂၃
၁၄	စာမျက်နှာ ၁၃ ပို	၉၇	၉၉	၀၀၃
၁၅	စာမျက်နှာ ၁၄ ပို	၁၀	၉၈	၀၀၈
၁၆	စာမျက်နှာ ၁၅ ပို	၉၁	၉၀	၇၉
၁၇	စာမျက်နှာ ၁၆ ပို	၈၂	၉၀	၀၀
၁၈	စာမျက်နှာ ၁၇ ပို	၈၀	၉၀	၀၀
၁၉	စာမျက်နှာ ၁၈ ပို	၂၃	၉၁	၈/၀
၂၀	စာမျက်နှာ ၁၉ ပို	၈၃	၈၀	၈/၂
၂၁	စာမျက်နှာ ၂၀ ပို	၈၀	၈၂	၈/၀
၂၂	စာမျက်နှာ ၂၁ ပို	၂၃	၂၇	၉၇
၂၃	စာမျက်နှာ ၂၂ ပို	၀၇	၀၀	၈၈
၂၄	စာမျက်နှာ ၂၃ ပို	၂၁	၂၀	၉၉
၂၅	စာမျက်နှာ ၂၄ ပို	၀၀	၂၂	၉၀
၂၆	စာမျက်နှာ ၂၅ ပို	၀၀	၂၃	၇၇
၂၇	စာမျက်နှာ ၂၆ ပို	၀၁	၂၁	၇၉
၂၈	စာမျက်နှာ ၂၇ ပို	၀၂	၂၀	၈၃
၂၉	စာမျက်နှာ ၂၈ ပို	၀၃	၂၂	၈၀
၃၀	စာမျက်နှာ ၂၉ ပို	၀၄	၂၁	၈၃
၃၁	စာမျက်နှာ ၃၀ ပို	၀၀	၂၃	၈၇
၃၂	စာမျက်နှာ ၃၁ ပို	၀၀	၂၄	၈၇

๘๒	อายุ ๘๑ ปี	๙	๑๒	๒๑
๘๓	อายุ ๘๒ ปี	๑๒	๑๔	๒๖
๘๔	อายุ ๘๓ ปี	๑๔	๑๐	๒๔
๘๕	อายุ ๘๔ 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 การแก้ปัญหาของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน คือการจัดกิจกรรมและโครงการที่พัฒนาทักษะทางด้านต่างๆของเด็กเล็ก โดยมีทั้งโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จัดทำขึ้นเอง และทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการจัดสรรเงินและรับเงินอุดหนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ตารางแสดงข้อมูลจำนวนเด็กเล็ก 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 ไม่ทราบข้อมูล
 ๒. โรงเรียนบ้านทุ่งมอก “ราษฎร์อนุกุล” ๙๒ ไม่ทราบข้อมูล
- รวม ๒๓๙ -

(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
อัครามีและใช้ส้มรดาน้ำ	ร้อยละ ๑๐๐

สำหรับเด็กแรกเกิด - ๖ ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้ องค์การบริหารส่วน-ตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลเชียงบาน และด้วยในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งตามกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (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 โดยให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยาสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าอย่างถูกต้องหรือถูกวิธีทุกครั้งตลอดเวลาที่ออกนอกเคหสถาน หรือสถานที่พำนัก เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้หรือกรณีขั้บรถยนต์เพียงลำพังโดยไม่มีผู้ร่วมโดยสาร รวมถึงการทำกิจกรรมออกกำลังกายในที่สาธารณะโดยเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย ๒ เมตร และผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งนี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท ตามมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘

๔.๓. อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งไฟกระพริบทางแยกทางร่วม การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่มีความเสี่ยง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความปลอดภัยค่อนข้างสูงเนื่องจากพื้นที่ตำบลเชียงบาน เป็นที่ตั้งของกองร้อยตำรวจ

ตระเวนชายแดนที่ ๓๒๖, กองพันทหารราบที่ ๔ กรมทหารราบที่ ๑๗, กรมทหารพรานที่ ๓๑ และมี บัณฑิตตำรวจภูธรเชียงคำ (หน่วยบริการประชาชน) ตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วน-ตำบล เชียงบาน จึงทำให้ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลเชียงบาน และที่สำคัญองค์การบริหารส่วน-ตำบลเชียงบาน เล็งเห็นถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในตำบล เชียงบาน โดยมีการดำเนินการโครงการอบรม อพปร. เป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันที่

๔.๔. ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จากการศึกษาทางสถานี ตำรวจภูธรเชียงคำ ได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ทราบว่าในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบล พบผู้เสพในปีที่ผ่านมา และได้เข้าสู่ระบบการบำบัดตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ที่ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยจะได้ดำเนินการ ต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และเท่าที่พบเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงบาน ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาเสพติดขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้ง เบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องยาเสพติด ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจ แล้วแต่กรณีไป แต่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ให้ความ ร่วมมือมาโดยตลอด

๔.๕. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมผู้สูงอายุทั้งหมด จำนวน ๑,๓๕๔ คน คิดเป็นเงิน ๘๘๑,๔๐๐ บาท แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้

- อายุ ๖๐-๖๙ ปี	จำนวน ๘๗๕ 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 ๑๕ คน	คิดเป็นเงิน ๑๙,๐๐๐ บาท

๒. ดำเนินการเบี้ยผู้พิการ จำนวน ๓๗๓ 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 และมีถนนสายต่าง ๆ แยกภายในหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วยถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ และคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก และถนนดินลูกรัง

- ถนนลาดยางสายหลัก จำนวน ๑ สาย
- ถนนลาดยางตำบลเชื่อมตำบล จำนวน ๖ สาย
- ถนนลาดยางภายในตำบล จำนวน ๗ 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	หมายเหตุ
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 ๖๓๔๔๒๐	๒๑๕๓/๘๑๙	น้ำบาดาล	ใช้ได้	

๕	บ้านแนววัฒนา หมู่ที่ ๕	กลาง ๖๓๔๑๐๑	๒๑๕๕๙๓/๓	น้ำ บาดาล	ใช้ได้	
๖	บ้านแพด หมู่ที่ ๖	ใหญ่ ๖๓๓๙๙๖	๒๑๕๖๘๒๙	น้ำผิวดิน	ใช้ได้	
๗	บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๗	ใหญ่ ๖๓๔๐๓/๕	๒๑๕๗/๙๒๓	น้ำผิวดิน	ใช้ได้	
๘	บ้านสบแวน หมู่ที่ ๘	เล็ก ๖๓๔๖๔๗	๒๑๖๒๔๓๙	น้ำ บาดาล	ใช้ได้	
๙	บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ ที่ ๙	เล็ก ๖๓๔๕๐๐	๒๑๕๖๘๐๓	น้ำ บาดาล	ใช้ได้	
๑๐	บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐	ใหญ่ ๖๓๔๘๐๖	๒๑๕๘๔๔๕	น้ำผิวดิน	ใช้ได้	
๑๑	บ้านฝั่งแวน หมู่ที่ ๑๑	ใหญ่ ๖๓๓๖๓/๑	๒๑๕๕๙๔๒	น้ำผิวดิน	ใช้ได้	

๕.๔. โทรศัพท์

โทรศัพท์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีหน่วยงานที่ให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ ๒ ราย ได้แก่ บริษัท ทีโอที และบริษัท ทีที แอนด์ ที ซึ่งนอกจากให้บริการด้านโทรศัพท์แล้ว ยังให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ซึ่งอัตราความเร็วในการรับส่งข้อมูลกับเครือข่ายและพื้นที่การให้บริการ

๕.๕. ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเชียงคำ มีจำนวน ๑ แห่ง คือไปรษณีย์อำเภอเชียงคำ ซึ่งนอกจากจะให้บริการด้านไปรษณีย์แล้ว ยังมีบริการด้านอื่นๆ ดังนี้

๑. บริการด้านการเงิน ได้แก่ ธนาณัติ, ตัวแลกเงิน, บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ ฯลฯ
๒. บริการด้านการสะสมตราไปรษณียากร ได้แก่ ดวงตราไปรษณียากรทั่วไป, ดวงตราไปรษณียากรที่ระลึก
๓. บริการด้านการจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ ได้แก่ ซองจดหมาย, ตู้รับจดหมาย, กล่องสำเร็จรูป 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	๖๓	๖๓/๓.๕๐	๖๓/๓.๕๐
๒	๔๓	๓๔๕.๑๘	๓๔๕.๑๘
๓	๑๕	๖๕.๐๐	๖๕.๐๐
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
๗	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	๕๖.๐๐	๕๖.๐๐
๓/	๑	๒.๐๐	๒.๐๐
๘	๑๑	๑๑๙.๓๙	๑๑๙.๓๙
รวม	๓๑	๔๓๕.๔๕	๔๓๕.๔๕

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	๓/๕.๐๔	๕๕.๒๙
๘	๔๑	๔๓๕.๘๐	๑๘๐.๓๑
๑๑	๑	๒.๘๓	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑,๕๐๖.๕๘	๘๓๙.๙๙

รายงานผู้ปลูกลำไย

หมู่ที่	ครัวเรือนเกษตรกร	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว
๑	๑๑	๕๖.๒๒	๕๖.๒๒
๒	๓/	๒๔.๕๑๒	๒๔.๕๑๒
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. การปศุสัตว์

ข้อมูลการปศุสัตว์ของอำเภอเชียงคำ (ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพะเยา)

๖.๒.๑. ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ในอำเภอเชียงคำ ปี พ.ศ.๒๕๕๖

ที่	สัตว์เลี้ยง	จำนวนที่เลี้ยง	จำนวนเกษตรกร	หมายเหตุ
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. โคน้ำ

- โคน้ำเมือง จำนวน ๑,๙๙๓ ตัว เกษตรกร จำนวน ๒๖๘ ครัวเรือน
- โคน้ำทุ่งและโคลูกผสม จำนวน ๔๒๒ ตัว เกษตรกร จำนวน ๕๙ ครัวเรือน
- โคน้ำ 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

๔. เป็ด

- เป็ดเทศ จำนวน ๑,๘๖๘ ตัว เกษตรกร ๑๓/๐ ครัวเรือน
- เป็ดเนื้อ จำนวน ๕๔ ตัว เกษตรกร ๕ ครัวเรือน
- เป็ดไข่ จำนวน ๑,๙๓๓/ ตัว เกษตรกร ๑๐๐ ครัวเรือน

๕. ไก่

- ไก่พื้นเมือง จำนวน ๑๙๔,๑๙๔ ตัว เกษตรกร ๕,๓๒๑ ครัวเรือน
- ไก่เนื้อ จำนวน ๕๓๑ ตัว เกษตรกร ๒๓ ครัวเรือน
- ไก่ไข่ จำนวน ๓๓,๕๓๒ ตัว เกษตรกร ๑๓/ ครัวเรือน

๖.๓. การบริการ

- ศูนย์ซ่อมรถชุมชนตำบลเชียงบาน 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

๖.๔. การท่องเที่ยว

๖.๔.๑. สถานที่ท่องเที่ยว ตำบลเชียงบาน

- พระพุทธสิหิงค์ศากยมุนี บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ที่ ๙
- พระเจ้าทันใจ วัดบ้านเชียงบาน บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๑๐
- อนุสรณ์ผู้เสียสละ พลเรือน ตำรวจ ทหาร ๒๓๒๔

- อนุสาวรีย์เจ้าพ่อพญาช้างเผือก บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๓
- ศาลเจ้าพ่ออาชญาต้าว บ้านแพทย์บุญเรือง หมู่ที่ ๙
- อนุสาวรีย์เจ้าหลวงเมืองลำ บ้านฝั่งแวน หมู่ที่ ๑๑
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวตำบลเชียงบาน หมู่ที่ ๙
- ศูนย์ไอทีอป โรงทอผ้า (ผ้าทอไทลื้อ) บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒
- ฝายลำน้ำแวน บ้านสบแวน หมู่ที่ ๘
- ฝายวังผาเหนือ บ้านเชียงคาน หมู่ที่ ๓
- ฝายปู่-ย่า บ้านทุ่งมอก หมู่ที่ ๒
- บ้านไทลื้อ ศาลเจ้าหลวงเมืองลำ บ้านแวนวัฒนา หมู่ที่ ๕
- บ้านไทลื้อ ศาลเจ้าพ่อพญาคำแดง บ้านแพด หมู่ที่ ๖
- บ้านไทลื้อ ศาลเจ้าพ่อพญาคำ 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

- ศูนย์สหกรณ์กลุ่มชนตำบลเชียงบาน จำนวน ๑ แห่ง
- มีป้อมตำรวจสถานีตำรวจภูธรเชียงคำ (หน่วยบริการประชาชน) จำนวน ๑ แห่ง
- โรงแรม , รีสอร์ท ๖ แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน ๓ แห่ง
- ตลาดสด ๑ แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม ๑ แห่ง
- โรงสี ๖ แห่ง
- ตลาดนัดโค,กระบือ ๑ แห่ง

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผู้สูงอายุตำบลเชียงบานเลี้ยงไก่ไข่
- กลุ่มแม่บ้านวิสาหกิจชุมชนข้าวแคบสมุนไพร หมู่ที่ ๔
- กลุ่มขับลื้อบ้านแพด หมู่ที่ ๖
- กลุ่มไก่ต่อไก่ตั้ง
- กลุ่มเลี้ยงผึ้งโก๋น
- นวดแผนไทย (ศูนย์สหกรณ์ตำบลเชียงบาน)
- 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

๓. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๓.๑. การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ ยกเว้น หมู่ ๘ บ้านสบแวน เป็นชุมชนที่นับถือศาสนาคริสต์

๓.๒. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันสงกรานต์
- ประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา
- ประเพณีลอยกระทง
- ประเพณีบายศรีสู่ขวัญ
- ประเพณีเลี้ยงผีปู่ย่า
- ประเพณีบวงสรวงศาลเจ้าประจำหมู่บ้าน
- ประเพณีสงเคราะห์บ้าน
- ประเพณีสมโภชองค์พระเจดีย์ศรีเชียงบาน
- ประเพณีสมโภชองค์พระพุทธรูปหิมาลัยศักดิ์ศากยมุนี ตำบลเชียงบาน
- งานอนุสรณ์ผู้เสียสละ พตท. ๒๕๒๓

๓.๓. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ตีกลองสะบัดชัย ขับล้อ ดนตรีไทย ทอผ้าทอเสื้อ ทำเครื่องจักสาร

ภาษาถิ่น เป็นตำบลที่รวมหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา จึงทำให้มีภาษาถิ่นหลายภาษา อาทิเช่น ภาษาลื้อ ภาษานีสาน ภาษาเหนือ

๓.๔. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ศูนย์โอท็อปตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก ตำบลเชียงบาน เป็นศูนย์ทอผ้าทอเสื้อที่ได้รับรางวัลศูนย์โอท็อป ระดับ ๕ ดาว จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองผ้าทอเสื้อ ทั้งเสื้อผ้า กระเป๋า เสื้อผ้าสำเร็จรูป และที่นำไปแปรรูปเป็นของใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ และยังมีกลุ่มต่างๆ อีกดังต่อไปนี้

- ข้าวแคบหน้าตาดี บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๔
- ลำไยอบโบราณ บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ผ้าทอเสื้อ บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ผ้าทอเสื้อ บ้านแวนวัฒนา หมู่ที่ ๕
- น้ำผึ้งโก้น บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑
- ถั่วเน่าแผ่น แม่อรุณ บ้านแพด หมู่ที่ ๖
- ข้าวปลอดสารพอสุมบูรณ์ บ้านเชียงบาน หมู่ที่ ๓
- ปุ๋ยมูลไส้เดือนดิน บ้านฝางแวน หมู่ที่ ๑๑

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑. 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

บุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ (วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์, ๒๕๔๕) ส่วนปริญญา จเรรัชต์ กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ (ปริญญา จเรรัชต์, ๒๕๔๖) และวาทีณี ไ้ยัง้อ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคล มีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี (วาทีณี ไ้ยัง้อ, ๒๕๔๗)

ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจไว้มีดังนี้ (อัจนรา สมสวย, ๒๕๔๕)

๑. ความพึงพอใจ คือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนอง ความต้องการของบุคคล ด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึก ของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely

Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) (John D. Millett, ๑๙๕๑)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ (Herbert, ๑๙๖๐) ส่วน Hinhaw และ Atwood กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ (Hinhaw and Atwood, ๑๙๘๒) ขณะที่ Aday และ Andersen กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (Aday and Andersen, ๑๙๗๑)

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการมีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, ๒๕๔๕)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมรวมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๗/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้างและ ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาดความพึงพอใจของลูกค้า หลังรับบริการแล้วพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจุบันด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่า ของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว (จรรยา เจียมหาทรัพย์, ๒๕๔๕)

การศึกษารวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านคือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ๒๕๔๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน (วรรณุช บวรนนทเดช, ๒๕๔๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมากทั้งในด้านการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย ในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก่ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ (สุรชัย รัชตประทาน, ๒๕๕๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน (วีชรารัตน์ จันทร์พุดมิพงศ์, ๒๕๕๖)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (สุจิตรา เชื้อนรินทร์, ๒๕๕๗)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้ ๑) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ ๑ ๒) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ ๒ (ไพวัลย์ ชลาลัย, ๒๕๕๐)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน (ชนะดา วีระพันธ์, ๒๕๕๕)

หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ ๗๒.๒๐ และ ๗๙.๔๐ ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานที่ดิน, ๒๕๕๙)

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน (ปราณี จินตสนธิ, ๒๕๓๘)

บทที่ ๓ วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจใน ๔ งาน คือ ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย และ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัย

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๓๖๙ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ๒ คะแนน
 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑ คะแนน
 และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๓.๔ การวิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๓.๕ การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 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 จังหวัดพะเยานั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน ๔ งาน คือ

- ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย
- ๔) งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

นำเสนอผลการประเมินเป็น ๒ ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๓๖	๔๓.๘๓
หญิง	๑๙๒	๕๖.๑๗
รวม	๓๒๘	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๒๘ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๒ คน (ร้อยละ ๕๖.๑๗) และเพศชาย จำนวน ๑๓๖ คน (ร้อยละ ๔๓.๘๓)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๖๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๓/๒	๑๙.๕๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙๘	๕๓.๖๖
มากกว่า ๖๑ ปี	๙๓	๒๕.๒๐
รวม	๓๖๙	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๙ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๙๘ คน (ร้อยละ ๕๓.๖๖)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๓๔	๓๖.๓๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๓	๒๕.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๖	๒๖.๐๒
อนุปริญญา/ปวส.	๑๖	๔.๓๔
ปริญญาตรี	๒๙	๗.๘๖
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๑	๐.๒๗
รวม	๓๖๙	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๙ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๑๓๔ คน (ร้อยละ ๓๖.๓๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๘	๒.๑๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๑.๓๖
พนักงานบริษัท	๙	๒.๔๔
ธุรกิจส่วนตัว	๒๙	๗.๘๖

ค้าขาย	๕๑	๑๓.๘๒
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๓๔	๓๖.๓๑
นิสิต/นักศึกษา	๓	๐.๘๑
เกษียณ/ว่างงาน	๒๕	๖.๓๘
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๙๘	๒๖.๕๖
อื่น ๆ	๓/	๑.๙๐
รวม	๓๖๙	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๙ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๓๔ คน (ร้อยละ ๓๖.๓๑)

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓/๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๙๖	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๓/๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๐๓	๑๐
รวม	๔.๓/๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๙	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๘	๑๐

๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๓๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๓๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๕๔	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๓๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
รวม	๔.๓๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๓๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๓๘	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๕๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๙	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๓๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๖	๑๐
รวม	๔.๓๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๓๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ	๔.๓๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๘	๑๐

และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๔๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓/๓	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๓/๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และผลการให้บริการในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๙	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๗๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
เฉลี่ย	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๙

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๗๖, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๓๐%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๘	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๗	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๗๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๘	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๗๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๘	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๗	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๗๕	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๗๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๑	๙
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๙
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๗๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๔๓	๑๐
รวม	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๓	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๗	๑๐

รวม	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๗	๑๐
-----	------	------	-----------	-------	----

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และสามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๗	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
เฉลี่ย	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๒๔%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓/๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๘	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๓/๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๓/๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๐๓	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๓/๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๓/๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๓/๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
รวม	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๘	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๖๖	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๓๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๙๑	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๓๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๐๑	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๓๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
รวม	๔.๓๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๓๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐

รวม	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๑๙	๑๐
-----	------	------	-----------	-------	----

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และผลการให้บริการในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๐	๑๐

ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๑๙	๑๐
เฉลี่ย	๔.๓๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๒๔%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๖๑	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๗๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
รวม	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
รวม	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๗๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓/๖	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓/๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๒	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๓/๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๐๓	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๓/๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๑๘	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓/๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓/๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๓/๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓/๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๓/๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๒๓	๑๐

รวม	๔.๗/๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
-----	-------	------	-----------	-------	----

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ผลการให้บริการในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗/๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗/๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๗/๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗/๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐

เฉลี่ย	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๓๔	๑๐
--------	------	------	-----------	-------	----

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เป็ยั้งชีพ
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระดับ
ความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๕๑, ๙๕.๓๔%,
๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๔ งาน คือ ๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุขและ ๔) งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพและมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๕.๒ สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

๑) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๓๐%, ๑๐)

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๒๔%, ๑๐)

๓) งานด้านการช่วยเหลือสาธารณสุขระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = ๐.๕๒, ๙๕.๒๔%, ๑๐)

๔) งานด้านการสงเคราะห์เป็ยยังชีพระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๕๑, ๙๕.๓๔%, ๑๐)

และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๔ งาน มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ ± ๐.๕๒ (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๕.๒๔% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๕.๓ อภิปรายผล

ศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดของการบริการ

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Aday and Andersor. Development of induces of access to medical care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press, ๑๙๗๑.
- Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๗.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York: McGraw–Hill Book Company, ๑๙๖๗.
- Hinshaw AS and Atwood JR. A Patient Satisfaction Instrument: Precision by Replication. Nursing Research, ๑๙๗๒.
- John D Millett. Human relation at work. The dynamic of organizational behavior. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๑.
- John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๗.
- Mongtagu HG. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๗๔.
- Mullins, Luarie J. Management and organization behavior. London: Pitman Company, ๑๙๗๕.
- 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.
- Wolman BB. Dictionary of Behavioral Science. London: Litton Educational, ๑๙๗๓.
- จรรยา เจียมมหาทรัพย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.
- ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.
- ชานนท์ ถ้ำคู่. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิชเนตพรีนซ์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด, ๒๕๓๙.

ชูศักดิ์ เทียงตรง การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.

บราลี จินตนสนธิ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

บุญเลิศ บุญปกรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่ายการฝึกอบรมหลักสูตร “พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้นรุ่นที่ ๑”. กรุงเทพฯ: กองอาหารสัตว์กรมปศุสัตว์, ๒๕๔๖.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

ไพวัลย์ ชลาลัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐)

ลิขิต ธีรเวคิน. การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๗.

วาทีณี ไฉ้งอ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี. รายงานการวิจัย ราชบุรี: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๔, ๒๕๔๙.

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว ทางเรือล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่สลองทาว์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

วัชรารภรณ์ จันท์พุฒิพงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๘, ๒๕๔๖.

วรรณช บวรนนทเดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๖.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๒.

สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเค็ล่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙.

สุรชัย รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

อนันต์ อนันตกุล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อัจฉรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา 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 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					

๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					

๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านการสงเคราะห์เป็ยั้งชีพ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

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

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....