

## T158831

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง 2) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะช้าง ทุกหมู่บ้าน ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 150 คน

### ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยในส่วนของงานโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับค่อนข้างมากและพบว่าประชาชนพึงพอใจ กิจกรรมการปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างทางและสถานที่ทั่วไปมากที่สุด กิจกรรมการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน และกิจกรรมการขุดลอกทางระบายน้ำ คลองส่งน้ำ น้อยที่สุด งานสาธารณสุข อยู่ในระดับค่อนข้างมากและพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกิจกรรมการเก็บและขนขยะมูลฝอยมากที่สุด กิจกรรมการบริการถังขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอยน้อยที่สุด และงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางและพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการชำระภาษีป้ายมากที่สุด และกิจกรรมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร รื้อถอนอาคารน้อยที่สุด
2. สาเหตุที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนแยกตามกิจกรรมบริการ พบว่า งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทุกกิจกรรม ประชาชนพึงพอใจในระบบการให้บริการในด้านได้ประโยชน์ / คุ่มค่ามากที่สุด และในด้านทั่วถึงเพียงพอเล็กน้อย งานบริการสา

## T 158831

ธารณสุขทุกกิจกรรม ประชาชนพึงพอใจในระบบการให้บริการในด้านได้ประโยชน์ / คุ่มค่ามากที่สุด และในด้านทั่วถึงเพียงพอน้อยที่สุด และในงานบริการทั่วไป ประชาชนพึงพอใจในระบบการให้บริการในด้านก้าวหน้าและพัฒนา มากที่สุด และในด้านทั่วถึงเพียงพอและด้านได้ประโยชน์ / คุ่มค่าน้อยที่สุด ในกระบวนการให้บริการประชาชนพึงพอใจในด้านรวดเร็วในขั้นตอนบริการมากที่สุด และในด้านสะดวกในการติดต่อน้อยที่สุด และในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนพึงพอใจในด้านซื่อสัตย์/สุจริตมากที่สุด และในด้านบุคลิก ท่าที มารยาทน้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละกิจกรรมดังนี้

1. กิจกรรมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ งานติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน และงานขุดลอกทางระบายน้ำคลองส่งน้ำ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการด้านความทั่วถึงเพียงพอ โดยต้องจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนและงานขุดลอกทางระบายน้ำคลองส่งน้ำ ตามความจำเป็นเร่งด่วนและตรงความต้องการของประชาชน
2. กิจกรรมการให้บริการด้านงานสาธารณสุข ได้แก่ งานจัดบริการถึงชยะและที่ทิ้งชยะมูลฝอย ควรปรับปรุงระบบการให้บริการด้านความทั่วถึงเพียงพอ โดยต้องจัดสรรงบประมาณในการจัดหาถึงชยะและที่ทิ้งชยะมูลฝอยให้เพียงพอต่อความต้องการ
3. งานบริการทั่วไป ได้แก่ กิจกรรมการรออนุญาตปลูกสร้างอาคาร รื้อถอนอาคาร ควรปรับปรุงระบบการให้บริการด้านความทั่วถึงเพียงพอและด้านได้ประโยชน์ / คุ่มค่า โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เพียงพอและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเกิดประโยชน์/คุ่มค่าต่อการมาขอรับบริการของประชาชน ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านรวดเร็วในขั้นตอนบริการ โดยจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านบุคลิก ท่าที มารยาท โดยปลูกจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีตลอดเวลา

## ABSTREACT

**TE 158831**

Title of Research Paper : People' s Satisfaction with the Services of the Tambon  
Ko – chang Administrative Organization Maesai  
District; Chiangrai Province

Author : Mr. Somboon Malarat

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2004

---

The three objectives of the study were 1) to find out the level of people' s satisfaction With the services of the Tambon Ko – chang Administrative organization , 2) to reveal their causes of satisfaction , 3) to use the research results in improving the services of the Tambon Ko – chang Adminidtrative organization. The sample consisted of 150 people living in all the villages in Tambon Ko – chang who were 15 years old or more.

The findings were summarized below.

1. The people were found to be satisfied with the services of the Tambon Ko – chang Adminidtrative organization at rather hinge level. The infrastructure work was found to be rather level. Also; the people were the most satisfied with the activity of growing trees and looking after the trees along the road the public places . They were the least satisfied with the activity of installation and repair of light along the roads and activity of repairing the canal. However. They were satisfied with public health work at a rather high level. In addition; the people were found to be the most satisfied with garbage collection but were the least satisfied with the dustbins and dumping places. Besides. they were satisfied with service in general at a moderate. Also, they were the most satisfied with the taxation of the advertise, while they were the least satisfied with asking permission to construct and demolish buildings.

2. The causes related to people's satisfaction and dissatisfaction according to service activities revealed that all infrastructure development activities : people were highest satisfied with the service system yielding benefit/worthwhile but least satisfied with the service coverage; all public health service activities : people were highest satisfied with the service system yielding benefic worth while but least satisfied with the service coverage; and general service activities : people were highest satisfied with the service system in progress and development but least satisfied with the service coverage and benefit/ worth while. For people's satisfaction on the service process, rapid step of services ranked the highest satisfaction while ease in contact ranked the least one. For officers responsible for people's-satisfaction service, honesty ranked the highest satisfaction whereas personality and manner ranked the least one

### Recommendations

1. The Tambon Ko – chang should focus on developing and improving their services, (1) infrastructure : Construction and maintenance of main roads and small roads, (2) public health work : dustbins and dumping places and (3) general service : asking permission to construct and demolish buildings.

2. Emphasis for the service system should be on developing the service system to be cost – effective and adequate by allocating enough to buy modern tools and equipment to improve the service efficiency.

3. Emphasis on the service process should be on reducing unnecessary steps to speed up the service and on consistency and continuity for people to ask for services all the time.

4. The service officials should be trained to have good manner and personality, to treat everyone equally, to work honestly and sincerely, and to pay close attention to their work.