



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2563

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	5
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
รูปแบบการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผล	47
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะทั่วไป	52
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	27
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	29
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	29
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	30
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	31
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	32
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	33
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	35
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	37
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	40
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบล ซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ยกฐานะขึ้นจากการเป็นสภาตำบลเวียงห้า เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม ตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพาน ประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงราย ประมาณ 65 กิโลเมตร ตำบลเวียงห้ามีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทิศใต้ ติดกับตำบลทานตะวัน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับตำบลป่าแฉะ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และทิศตะวันตก ติดกับตำบลห้วยม อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยมีเนื้อที่ตำบลเวียงห้า มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งซึ่งเชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างชุมชนเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญ เพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะ

ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4.2 สสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 22 กรกฎาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2563

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เป็นการดำเนินงานองค์กรตามแบบแผนในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เป็นช่องทางในการให้บริการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ เว็บไซต์ และให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือ

4. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในเรื่องที่ให้บริการให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การติดตั้งป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และพัฒนา ปรับปรุงสถานที่จอดรถอย่างกว้างขวางรองรับผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

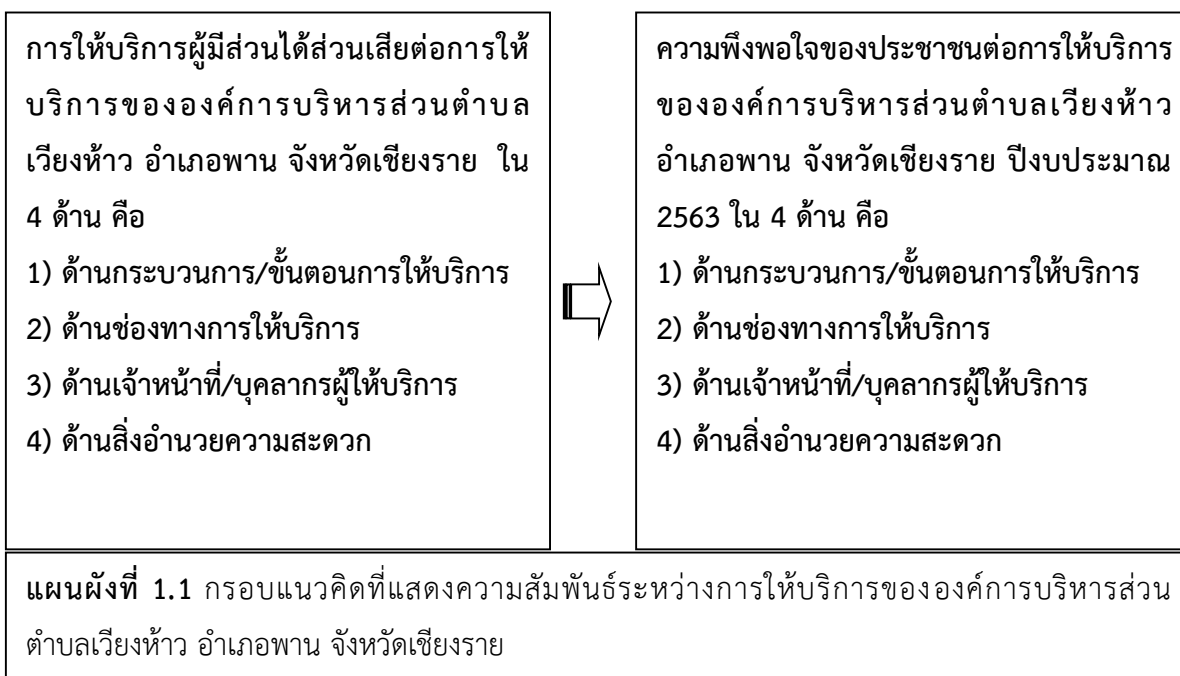
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์การปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

- 1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
- 1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
- 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน

1.1.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ยกฐานะขึ้นจากการเป็นสภาตำบลเวียงห้า เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าปัจจุบันนี้ ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม ตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกพาน ประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงราย ประมาณ 65 กิโลเมตร จำนวนประชากรมีทั้งสิ้น 3,348 คน เป็นชาย 1,676 คน หญิง 1,672 คน (ที่มา สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอกพาน เมษายน 2562) จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า มี 8 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านดอยงาม
- หมู่ที่ 2 บ้านสันป่าหนาด
- หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งสามเหลี่ยม
- หมู่ที่ 4 บ้านสันไต้
- หมู่ที่ 5 บ้านห้วยสัก
- หมู่ที่ 6 บ้านดงมีชัย
- หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม
- หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งพัฒนา

ดังนี้

1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เนื้อที่ตำบลเวียงห้าว มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลสันมะเค็ด	อำเภอพาน	จังหวัดเชียงราย
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลทานตะวัน	อำเภอพาน	จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลป่าแงะ	อำเภอพาน	จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลห้วยม	อำเภอพาน	จังหวัดเชียงราย

1.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเวียงห้าว มีลักษณะเป็นที่ราบตรง ทิศตะวันออกเป็นป่า และภูเขาเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ราบส่วนใหญ่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เป็นพื้นที่ทำการเกษตรกรรม

1.1.4 ด้านเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว มีอาชีพเกษตรกรรมทำนาทำไร่ ทำสวน รับจ้าง ทั่วๆ ไป และประกอบอาชีพค้าขายบางครอบครัว มีบางครอบครัวมีลูกหลานทำงานราชการ

หน่วยธุรกิจเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

โรงสีขนาดเล็ก 4 แห่ง ตลาดสด 1 แห่ง

1.1.5 ด้านสภาพสังคม

การศึกษามีโรงเรียน 2 แห่ง

โรงเรียนมัธยมศึกษา/โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 1 แห่ง

โรงเรียนอนุบาล/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

โบสถ์ 1 มุห

ศาลเจ้าแม่กวนอิม 1 แห่ง

การสาธารณสุข

อัตราการมีส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100%

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง

ความปลอดภัยในทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ (ประเภทป้อมยาม) 1 แห่ง

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2.1 คำขวัญ วิสัยทัศน์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

คำขวัญ

ดินแดนพระธาตุศักดิ์สิทธิ์ แหล่งผลิตลำไยขึ้นชื่อ เลื่องระบือผ้าใบกันสาด ชมธรรมชาติบนดอยด้วน

วิสัยทัศน์

"เวียงห้าเมืองอบอุ่น คุณภาพชีวิตดีเลิศ ประเสริฐด้วยคุณธรรม"

1.2.2 พันธกิจ/จุดมุ่งหมายการพัฒนา ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานแลบริการสาธารณะ
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
3. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการสาธารณสุข
4. การพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ส่งเสริมด้านการเมืองและการบริหาร

พันธกิจ

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร
2. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
3. ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ
4. ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
5. บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
6. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. จัดให้มีการบำรุงรักษาทั้งคมนาคม และระบบโครงสร้างพื้นฐาน

1.2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง และเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนี้ ยังได้เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนในด้านการศึกษาก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบ

แนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพ นั้น จะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง ในท้องถิ่น และเศรษฐกิจแบบพอเพียง

โดยส่วนรวมการวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กฎหมายอื่นของ อบต. และการใช้เทคนิค SWOT ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น ๗ ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1) , 16 (2))
2. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68 (1))
3. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68 (2))
4. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68 (3))
5. การสาธารณสุข โภคและ การก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16 (4))
6. การสาธารณสุข (มาตรา 16 (5))
7. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16 (26))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67 (6))
2. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67 (3))
3. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ(มาตรา 68 (4))
4. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))
5. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
6. การจัดการศึกษา (มาตรา 16 (9))
7. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16 (10))
8. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16 (2))
9. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (5))
10. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16 (19))
11. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (มาตรา 16 (13))

12. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16 (14))
13. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา 16 (20))
14. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16 (21))
15. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16 (22))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67 (4))
2. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68 (8))
3. การผังเมือง (มาตรา 68 (13))
4. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น (มาตรา 68 (13) 16 (25))
5. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))
6. การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))
7. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16 (30))

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ดังนี้

1. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68 (6))
2. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68 (5))
3. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))
4. ให้มีตลาด (มาตรา 68 (10))
5. ส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 68 (12))
6. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68 (11))
7. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
8. การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))
9. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16 (1))

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67 (7))
2. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา 16 (8))
3. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 16 (24))

ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

1. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
(มาตรา 67 (8))

2. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67 (5))

ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16
(15))

2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16 (16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไข
ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุงเตาใหม่ ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึง
ความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้อง
สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล
นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ

หมายเหตุ : มาตรา 67 , 68 หมายถึง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537
(และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) มาตรา 16 หมายถึง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ

ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

กิฟสัน, (Gibson, 2000) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคล เราซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก ของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ

2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็น การสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบบางมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่า เป็นการจงใจต่อแนวโน้มใน การตอบสนองอย่าง เฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรม ออกมา ในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 : 48) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อม ที่จะ แสดงออก ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือ ต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคน นั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือ ปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

จี เมอร์ฟี , แอล เมอร์ฟี และ ที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ พึงใจ หรือไม่พึงใจที่บุคคล แสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

เดโซ สวานานท์ (2512 : 28) กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคล ว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมึปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ
 1. ความรู้สึกภายใน
 2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะคือ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทักษะ นั้น

โดย สรุป ทักษะ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทักษะที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียง ของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทักษะ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะ ประกอบด้วยความคิดที่มี ผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.1.1 ประเภทของทักษะ

บุคคลสามารถแสดง ทักษะ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทักษะ ทางเชิงบวก เป็นทักษะที่ ชักนำไปให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์ จากสภาพจิตใจได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทักษะทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดี ต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ เสมอ เป็นต้น

2. ทักษะทางลบ หรือไม่ดี คือ ทักษะที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความ เชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และ อื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทักษะเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้น ในจิตใจของเขาจน พยายามประทุษและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทักษะที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นใน เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทักษะ นิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดใดเรื่องกฎระเบียบว่าด้วย เครื่องแบบของนักศึกษา

2.1.2 องค์ประกอบของทักษะ

จากความหมายของทักษะ ดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen , 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ ,2531 : 49) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทักษะ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของ บุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมีก็จะมีความรู้ที่ดี ต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทักษะที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับ อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้นเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยม ของแต่ละบุคคล

3. องค์ ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง

ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบ ชั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบ แตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport , 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้น จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณี จากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตาม ต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับ เด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดี ต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield , 1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจ เกิดขึ้นจาก

1. การ ตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักจะยอมรับเอาทัศนคติ ของ กลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วยคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมอง ผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยยอจจาริษาหรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2520 : 64 – 65) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิด จากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมายและแหล่งที่ทำให้ คนเกิด ทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทักษะคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทักษะคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด ทักษะคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิด ทักษะคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทักษะคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทักษะคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 – 167) กล่าวว่า ทักษะคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทักษะคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทักษะคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทักษะคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มา ของข่าวสาร ด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทักษะคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมีถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทักษะคติขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทักษะคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทักษะคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทักษะคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทักษะคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทักษะคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้ว แต่ว่าการพิจารณาสร้างทักษะคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

2.1.3 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติทางเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรือ อารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงานองค์กรสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติกฎและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่าง ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดใดเลย เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึคนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

เฮอริท ซี. เคลแมน (Herbert C. Kelman , Compliance , 1967 : 469) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่า ทัศนคติ อย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกันจากความคิดนี้ เฮอริท ได้แบ่งกระบวนการ เปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (Compliance)

การ ยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวังจะได้รับ ความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรือ อิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification)

การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ ทักษะคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบกล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)

เป็น กระบวนการ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ใน กระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารลักษณะของข่าวสารตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคล เมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ

การเปลี่ยน ทัศนคติ มี 2 ชนิด คือ

1. การ เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วยและทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยน ทัศนคติ เดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงไปในทางลบและถ้าเป็นไปในทางลบก็จะกลับเป็นไปในทางบวก

เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้วจะเห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิด ทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือ การสื่อสารทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่นซึ่งเป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบันก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

ทัศนคติ เกี่ยวข้องกับ การสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ โรเจอร์ส (Rogers ,1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ

1. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ของผู้รับสาร

3. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นและการเกิดความรู้ความเข้าใจนี้มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคณาจารย์หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ่างโดย ปรกาดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึง

พอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ปริยากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงใน งานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.3งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ รอดพัน และคณะ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่อง การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ศิลา นาคคำ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 อันดับสุดท้ายการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.20

สุนารี แสนพยุห์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอนองสองห้องจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษาและ

อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นรองลงมา คือเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหารพนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา

วินัย วงศ์อาสา (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยงานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นและ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยสินี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับกับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงาน ซึ่งแต่ละงานก็ต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนน และค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	10	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	9	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	91-95
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	8	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	86-90
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	7	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81-85
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	6	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	75-80
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	5	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	71-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	66-70
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61-65
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	56-60
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	51-55
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0	หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	5	5.00
31 – 40 ปี	12	12.00
41 – 50 ปี	32	32.00
51 – 60 ปี	39	39.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	12	12.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	57	57.00
มัธยมศึกษา	28	28.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	7	7.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	3	6.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	13	13.00
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
เกษตรกร/ประมง	59	59.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	15	15.00
2 – 3 ครั้ง	28	28.00
4 – 5 ครั้ง	34	34.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	23	23.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	7	7.00
งานด้านการศึกษา	26	26.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	32	32.00
งานด้านสาธารณสุข	35	35.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 59 และตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 35

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91 - 95	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	91 - 95	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91 - 95	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91 - 95	9
รวม	91 - 95	9

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91 - 95	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91 - 95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91 - 95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	91 - 95	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91 - 95	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91 - 95	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91 - 95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91 - 95	9
รวม	91 - 95	9

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91 – 95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91 – 95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91 – 95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91 – 95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91 – 95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91 – 95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91 – 95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	91 – 95	9
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	91 – 95	9
รวม	91 - 95	9

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91 – 95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91 – 95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91 – 95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91 – 95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91 – 95	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91 – 95	9
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91 – 95	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91 – 95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	91 – 95	9
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91 – 95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91 – 95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91 – 95	9
รวม	91 - 95	9

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91 – 95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91 – 95	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	91 – 95	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	91 – 95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91 – 95	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91 – 95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	91 – 95	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91 – 95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91 – 95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91 – 95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91 – 95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91 – 95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91 – 95	9
รวม	91 - 95	9

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจ โดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานทำให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน *ช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอ ข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่นโต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณี ฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวม		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวมเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) องค์การมีการติดตั้งป้ายให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้รายละเอียดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสาร

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติตามรายละเอียดป้ายอย่างชัดเจน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรมีการติดตั้งป้ายเพิ่มเติมให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย

2) ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่มีช่องทางในการให้บริการผ่านทางระบบการชำระภาษี เพื่อลดความซับซ้อนการจ่ายภาษี

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการออกหน่วยนอกสถานที่ประจำเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุข

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเคลื่อนที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ เพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ เช่นรถเคลื่อนที่

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่มีระบบใช้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น

2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ

3) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันทีเพื่อให้บริการได้ทันต่อ

สถานการณ์

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

1) สถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ

- 2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่
- 3) มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ ผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าวอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 59 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 35

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในช่วงพักเที่ยง ไว้คอยให้การให้บริการจากประชาชน
3. ควรปฏิบัติหน้าที่คอยให้บริการแจกน้ำดื่มฟรีสำหรับผู้มาเข้าร่วมประชุมของหน่วยงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) พบว่าผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนระดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ยังมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารไม่ละเอียดและ ไม่มีความชัดเจน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ พนักงานยังไม่มีทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และยังบกพร่องด้านการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้านเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี
2. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

บรรณานุกรม

- กานต์ บุณศิริ (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิขณาพงศ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2523). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชาญณรงค์ ณะนมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ropic. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- บรรเทา ไชยโคตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัยวิทยาเขต ร้อยเอ็ด
- ประทาน คงฤทธิ์. (2525). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการบริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ropic. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ปาติกา ชะชิกุล และประชัน ชะชิกุล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดดินจี่ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิชาการพุทธศาสนาเขตลุ่มแม่น้ำโขง, ปีที่ 2 (1), 87 – 88.
- วินัย วงศ์อาสา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศจี โพรธิปักษ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สมยศ นาวิการ. (2524). ความหมายความพึงพอใจ. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคามตำบลขามเรียงอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). ความหมายของความพึงพอใจ. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยี่สินี จำภูพจน์. (2559). สำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 12 (1), 49 – 50.



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
ที่ ๔๖๒ / ๒๕๖๓
เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ

เพื่อให้การอยู่เวรรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ และมีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ ดังต่อไปนี้

เวรกลางวัน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

วันที่อยู่เวร	ชื่อผู้อยู่เวร	รายชื่อผู้ตรวจเวร
อา ๒๗ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวพิมพ์ภักดิ์ เทพธรรม	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กันยายน ๒๕๖๓	นางคำผ่อง	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กันยายน ๒๕๖๓	นางอุทัยธร แก้วมา	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวมนต์ฉัตรฐิติชา สุวรรณวงศ์	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวสุพัตรา เชื้อเมืองพาน	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ศ ๔ กันยายน ๒๕๖๓	นางชนิดา ดวงวรรณนา	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๕ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวเรือนคำ ตาสาย	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๖ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวเยาวเรศ คำพร	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
จ ๗ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวพรพรรณ จันทร์ตาธรรม	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๑๒ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวนิจจรา ถาคำ	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๑๓ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวนภัสวรรณ ชุ่มอุป	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๑๙ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวนฤมล พิชัยดี	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๒๐ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวจิตาภรณ์ ยางศรี	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๒๖ กันยายน ๒๕๖๓	นางสาวกานต์ธิดา ขาวสะอาด	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา

/ เปรกกลางคีน...

เวรกลางคืน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๑๖.๓๐ น. - ๐๘.๓๐ น. ของวันถัดไป)

วันที่อยู่เวร	ชื่อผู้อยู่เวร	รายชื่อผู้ตรวจเวร
๒,๑๓,๒๓ กันยายน ๒๕๖๓	นายจิราเมธ รัตนะพฤกษ์	นายธนโชติ หันตา
๔,๑๑,๑๘,๒๕ กันยายน ๒๕๖๓	นายณรงค์ ชายน้อย	นายธนโชติ หันตา
๓,๑๔,๒๔ กันยายน ๒๕๖๓	นายธนากร ตาคำ	นายธนโชติ หันตา
๕,๑๕,๒๖ กันยายน ๒๕๖๓	นายเจริญ ตาสาย	นายธนโชติ หันตา
๖,๑๖,๒๗ กันยายน ๒๕๖๓	จำเริญ อุดร บัญเรื่อง	นายธนโชติ หันตา
๗,๑๗,๒๘ กันยายน ๒๕๖๓	นายอรรถพล วงค์จุมปู	นายประพันธ์ สุภาวดี
๘,๑๙,๒๙ กันยายน ๒๕๖๓	นายธวัชชัย ยาหลง	นายประพันธ์ สุภาวดี
๙,๒๐,๓๐ กันยายน ๒๕๖๓	นายภาคภูมิ ใจมูลมั่ง	นายประพันธ์ สุภาวดี
๑๐,๒๑ กันยายน ๒๕๖๓	นายธนเดช อินทะอุต	นายประพันธ์ สุภาวดี
๑,๑๒,๒๒ กันยายน ๒๕๖๓	นายจิรวุฒิ อินทะนะ	นายประพันธ์ สุภาวดี

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหากมีเหตุการณ์ไม่ปกติให้รีบรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทันที อนึ่งกรณีที่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ทำบันทึกเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้า เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่อยู่เวรแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)



(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
ที่ ๘๒๐ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน
ประจำเดือนปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายให้ดำเนินโครงการปรับขยายเวลาราชการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านการบริการในช่วงพักกลางวันของวันทำงานราชการ เพื่อเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน จึงแต่งตั้งพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนช่วงพักกลางวัน ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. โดยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตามความเหมาะสม ให้ถือปฏิบัติเป็นไปตามตารางรายชื่อที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

รายชื่อผู้ให้บริการประชาชน ติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. (วันจันทร์ - วันศุกร์)

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
แนบท้ายคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ที่ ๘๒๐ /๒๕๖๒ สังกัด วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

สำนักงานปลัด

๑. นายจิราเมธ	รัตนะพฤกษ์	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชน
๒. นายชนเดช	อินตะอุต	ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๓. นางสาวเยาวเรศ	คำพร	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป
๔. นายอรรถพล	วงศ์จุมปู	ตำแหน่ง	นักป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๕. จำเริญอุตร	บุญเรือง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๖. นายเจริญ	ตาสาย	ตำแหน่ง	พนักงานดับเพลิง
๗. นายธนากร	ตาคำ	ตำแหน่ง	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา
๘. นายภาคภูมิ	ใจมูลมั่ง	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป

กองคลัง

๑. นางสาวกานต์ธิดา	ชาวสะอาด	ตำแหน่ง	นักวิชาการการเงินและบัญชี
๒. นางสาวฐิตาภรณ์	ยางศรี	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัสดุ
๓. นางสาวพิมพ์ภัสร์	เทพธรรม	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
๔. นางชนิดา	ดวงวรรณ	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป
๕. นางสาวนภัสวรรณ	ชุ่มอุป	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป

กองช่าง

๑. นายธวัชชัย	ยาหลง	ตำแหน่ง	นายช่างโยธา
๒. นายณรงค์	ชายน้อย	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยช่างโยธา
๓. นางสาวสุพัตรา	เชื้อเมืองพาน	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
๔. นางสาวนภมณ	พิชัยดี	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป

กองการศึกษา

๑. นางสาวนิจฉรา	ถาคำ	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา
๒. นางอุทัยธร	แก้วมา	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 ต่ำกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย/อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป
 เกษตรกร/ประมง นักเรียน/นักศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 1 ครั้ง 2 – 3 ครั้ง 4 - 5 ครั้ง มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 งานด้านการศึกษา
 งานด้านรายได้หรือภาษี
 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัด เชียงรายที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของ คณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและ ศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงรายเพื่อการปรับปรุงและ พัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ วิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

30 กันยายน 2563

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : นางสาวณัฐมน ทรัพย์บุญโตและนางกนกอร จิตจำนงค์

ผู้อำนวยการ

แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษีและ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95