



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน  
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2564

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัด เชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและ ศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและ พัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ วิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2564

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : นางณิชพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์

ผู้อำนวยการ

แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 ทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

## 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

## 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

## 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	29
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	31
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	32
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	32
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	34
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	33
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	35
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	37
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	39
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	42
4.11	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	52

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	5
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจความหมายทัศนคติ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	29
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะทั่วไป	60
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	61

### บรรณานุกรม

ภาคผนวก ก การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ภาคผนวก ข ...

## สารบัญ (ต่อ)

- ภาคผนวก ข 1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก ค ภาพถ่ายด้านการให้บริการชุมชน

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ยกฐานะขึ้นจากการเป็นสภาตำบลเวียงห้า เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม ตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกพานประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงราย ประมาณ 65 กิโลเมตร ตำบลเวียงห้ามีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับตำบลสันมะเค็ด อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทิศใต้ ติดกับตำบลทานตะวัน อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับตำบลป่าแจะ อำเภอกพาน จังหวัดเชียงรายและ ทิศตะวันตกติดกับตำบลห้วงม อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย โดยมีเนื้อที่ตำบลเวียงห้า มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างเสริมความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าระเมีนมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose is not prove, but to improve." (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆ ที่ได้มีเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีมีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



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

### วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตในการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2 สสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 1 กรกฎาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2564

### 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 เป็นการดำเนินองค์กรตามแบบแผนในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

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

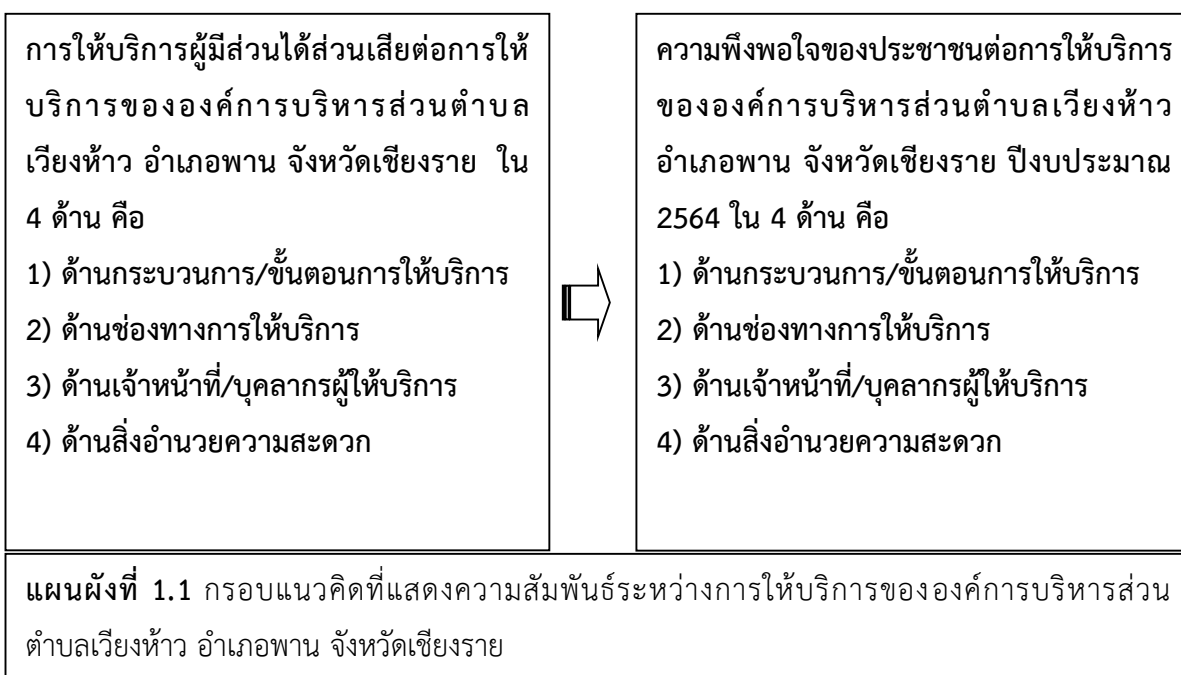
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์การปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

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

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

**1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย**

#### 1.1.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ยกฐานะขึ้นจากการเป็นสภาตำบลเวียงห้า เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ที่ทำงานองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ 7 บ้านร่มโพธิ์งาม ตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกพาน ประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงรายประมาณ 65 กิโลเมตร จำนวนประชากรมีทั้งสิ้น 3,348 คน เป็นชาย 1,676 คน หญิง 1,672 คน ที่มา สำนักงานทะเบียนทะเบียนราษฎรอำเภอกพาน 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

### 1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เนื้อที่ตำบลเวียงห้า มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลทานตะวัน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลป่าแงะ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลห้วยม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

### 1.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเวียงห้า มีลักษณะเป็นที่ราบตรง ทิศตะวันออกเป็นป่า และภูเขาเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ราบส่วนใหญ่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เป็นพื้นที่ทำการเกษตรกรรม

### 1.1.4 ด้านเศรษฐกิจ

#### อาชีพ

ประชาชนในเขตพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า มีอาชีพเกษตรกรรมทำนา ทำไร่ ทำสวน รับจ้าง ทั่วๆ ไป และประกอบอาชีพค้าขายบางครอบครัว มีบางครอบครัวมีลูกหลานทำงานราชการ

#### หน่วยธุรกิจเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

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 แห่ง

ศาลเจ้าแม่กวนอิม 1 แห่ง

#### การสาธารณสุข

อัตราการมีส่วนร่วมรดน้ำ ร้อยละ 100%

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง

#### ความปลอดภัยในทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ (ประเภทป้อมยาม) 1 แห่ง

## 1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

### 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. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
6. ส่งเสริมด้านการเมืองและการบริหาร

#### พันธกิจ

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

### 1.2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

#### ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง และเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนี้ ยังได้เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนในด้านการศึกษาด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบ

การศึกษา ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพนั้น จะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และเศรษฐกิจแบบพอเพียง

โดยส่วนรวมการวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กฎหมายอื่นของ อบต. และการใช้เทคนิค SWOT ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 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. การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16 (4))
6. การสาธารณสุขการ (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 216 (5))
10. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16 (17))
11. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (มาตรา 17 (13))
12. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16 (14))
13. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และ ฌาปนสถาน (มาตรา 16 (20))
14. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16 (21))
15. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16 (22))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 37 (4))
2. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68 (8))
3. การผังเมือง (มาตรา 68 (13))
4. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น (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

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))



ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67 (8))
2. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67 (5))

ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (15))
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16 (16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 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.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยทำองค์ประกอบนี้ จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกของทัศนคติ คือ ทารได้รับถ่านทอดการเรียนรู้จากพ่อ แม่ ครู หรือ กลุ่มของเพื่อนๆ

2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบไปด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผลและตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

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

#### ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่ง ทางจิตวิทยาสังคมและการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger, 1987 : 208-209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทักษะคิดว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งของ ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดย ทักษะคิด นั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทักษะคิดจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทักษะคิดไว้ว่า ทักษะคิด โดยปกติสามารถนิยามได้ว่าเป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler, 1963 : 572) กล่าวว่าทักษะคิด หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวคิด

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good, 1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่า ทักษะคิด คือความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลหรือสิ่งใดๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb, 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคิด ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นกับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้นๆ หรืออีกลักษณะหนึ่ง แสดงออกในรูปแบบความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn, 1971 : 71) กล่าวว่า ทักษะคิด คือ ความรู้สึกและความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือ ปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

จี เมอร์ฟี, แอล เมอร์ฟี และที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทักษะคิด หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ พึงใจหรือไม่พึงใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

เดโซ สวานานนท์ (2512 : 28) กล่าวถึง ทักษะคิด ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนด พฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ สุนทรเสถียร (2531 : 2) กล่าวถึง ทักษะที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคล ว่าทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นได้รับมา

2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อม

3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัด

ความต่างๆเหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน

2. ความพร้อม หรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่งที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น

โดยสรุป ทัศนคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

### 2.1.1 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดง ทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติ ทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กรสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้น ในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สามซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่นนักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติ นิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาได้เถียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

## 2.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

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

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ( The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก ( The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้นเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ( The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ

จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับ ความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการเรียนรู้

กอร์ดอน อัลพอร์ท (Gordon Allport, 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดา มารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งดีดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเอง

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดา มารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วยคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่างๆ ต่อตน ประภา เพ็ญสุวรรณ (2520 : 64 - 65) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมายและแหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด ทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทัศนคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

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

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 - 167) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มา ของข่าวสาร ด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะนี้ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่างๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้ว แต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

### 2.1.3 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติทางเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่างเป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงานองค์กรสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประทุติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สามซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่นนักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่าง ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดสิ่ง เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด 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)

การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมรับกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้นไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมรับกระทำตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมรับกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมรับกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

### 2. การเลียนแบบ (Identification)

การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบกล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความโน้มแน่วใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้นการเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกันบุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

### 3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้นนอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ใน กระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารลักษณะของข่าวสารตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคล เมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้ อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมายข้อบังคับ



การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไป ในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วยและทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยน ทัศนคติ เดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงไปในทางลบและถ้าเป็นไปในทางลบก็จะกลับเป็นไปในทางบวกเมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้วจะเห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิด ทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ก็คือการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่นสิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบันก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

ทัศนคติ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งนี้เพราะ โรเจอร์ส ( Rogers , 1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิด ผล 3 ประการคือ

1. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร
3. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกล่าวคือเมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเกิดความรู้ความเข้าใจนี้มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจหมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำแสดงผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิในกาทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จอีกด้วย

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

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคณาจารย์หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระยะย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์กล่าวคือ ความ

พึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition ) คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลา ทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

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

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้งานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

## 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่อง ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4,53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อันดับสุดท้าย คือสถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3 53 คิดเป็นร้อยละ 70.60

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการให้บริการ

อย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ศิลา นาคคำ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นรองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานได้ ตรงต่อเวลา

วินัย วงศ์อาสา (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปาน กลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นา ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยงานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้

- 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง
- 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆ ขึ้น
- 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกัญญ์สินี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและ รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการ เพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้นและงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561 : บทคัดย่อ) การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้ายอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลบ้านต้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31- 45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านต้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

ชัชชัย รัตนพันธ์และคณะฯ (2561 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแระ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamanee) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ( Stratified Sampling ) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (  $X = 4.54$  ) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับ ดีมาก

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

##### 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) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ด้าน คือ

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

### การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงาน ซึ่งแต่ละงานจักต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 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 และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 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 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย**

**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	52	52.00
หญิง	48	48.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	10	10.00
21 – 30 ปี	8	8.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	20	20.00
51 – 60 ปี	27	27.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	54	54.00
มัธยมศึกษา	28	28.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	10	10.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	9.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ		
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
เกษตรกร/ประมง	59	59.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
<b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b>		
1 ครั้ง	15	15.00
2 – 3 ครั้ง	28	28.00
4 – 5 ครั้ง	34	34.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	23	23.00
<b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
งานด้านบริการกฎหมาย	7	7.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	26	26.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	32	32.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35	35.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 59 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล

เวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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
<b>รวม</b>	<b>91 - 95</b>	<b>9</b>

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
<b>รวม</b>	<b>91 - 95</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า 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
<b>รวม</b>	<b>91 - 95</b>	<b>9</b>

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
<b>รวม</b>	<b>91 - 95</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9



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

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน 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
<b>รวม</b>	<b>91 - 95</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน 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	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันสาธารณภัย	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม
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 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
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 การบริการนอกสถานที่และประชาสัมพันธ์ทางไปรษณีย์ 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 อำเภอพวน 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 อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณสุข	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อ ซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ขอรับบริการ	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. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจใน การให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับ บริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณสุข	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	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 อำเภอกพาน 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 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านบริการกฎหมาย	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การจัดสิ่งแวดล้อมสะอาดให้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้	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. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	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. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
11. การจัดทำมีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่ เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. การจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/ หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดทำมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับ บริการ	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		งานด้านบริการกฎหมาย	งานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณสุข	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
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
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความยุติธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

#### 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) ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ของส่วนงานต่าง ๆ ผ่านระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง

### 3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีระบบใช้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น
- 2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน

### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เพื่อให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ จอจิว ผ่านระบบออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน

### 4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) สถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
- 2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่
- 3) มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ ผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ
- 3) ควรเพิ่มจุดบริการสำหรับบุคคลภายนอกที่ติดต่อสอบถาม สำหรับคัดกรองก่อนเข้าติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละส่วนงาน เพื่อเป็นมาตรการลดความเสี่ยง ของบุคลากรในหน่วยงาน ในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผล

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 59 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล เวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 35

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้ เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน 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 ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95

### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 91-95

#### 4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
2. ควรเพิ่มจุดบริการสำหรับบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการติดต่ออย่างส่วนงานต่าง ๆ สำหรับคัดกรองก่อนเข้าติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละส่วนงาน เพื่อเป็นมาตรการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. ควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet) แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1) ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จบการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (เดือนตุลาคม 2563 จนถึง ปัจจุบัน) ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-5 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

2) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารไม่ละเอียด และ ไม่มีความชัดเจน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น การให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านเพจเฟซบุ๊ค (FACK BOOK) หรือ ระบบออนไลน์แอปพลิเคชัน ( LINE ) เป็นต้น และการรับข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บบอร์ด (Web board) ที่สามารถส่งข้อร้องเรียนโดยตรงไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า และยังบกพร่องด้านการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องนั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉริย์ พิมพิมูล และกัญย์สินี จำภูพจน์ (2559 :บทคัดย่อ) เรื่อง สสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงคือ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.36 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

#### สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

2. ควรพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทัศนทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งเชิงผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนศึกษาผลกระทบที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการมีส่วนร่วมนำเสนอข้อเสนอแนะการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยศึกษาคุณภาพ การบริการ เฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2524). ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- กัมเมอร์ รัช, เลรีอันเดอร์ และคณะ.(2004). ความพึงพอใจ. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). ความพึงพอใจ. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- กิฟสัน, (Gibson, 2000). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- โกวิท พวงงาม. (2548). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีในทรศนะของบุคลากรเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจ. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.อุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ชาญณรงค์ ธนะมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชุง-ฮุน และย้ง-กุล Chung-Hoonn and Young-Gul (2003). ความพึงพอใจ. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). ลักษณะของทัศนคติ. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2523). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตยา สุวรรณขุ. (2510). ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์. (2518). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- ดีโลน และมีลีน, (De Lone and Me lean 2003). **ความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).  
จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2538). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- เทพพนม และสวิง. (2540). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- บุญยงค์ หาเพชร. (2559). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สาขาวิชาสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประทาน คงฤทธิ. (2525). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี**. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชิต วรรณราช. (2549). **การศึกษาทัศนคติของผู้นำชุมชนที่มีต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติดอยหลวง**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. (2528). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภานุวัฒน์ รัตนดิษฐ์. (2555). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบล**. ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- รัฐ และซับเบอร์มานิแอน, (Rust and Subramanian 1992). **ความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- วาเลอร์รอง และเพ็ลลาร์เทียร์ Vallerand and Pelletier (1992). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รม.ม (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความหมายความพึงพอใจ**. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย.
- สงวนศรี วิรัชชัย (2527). **ทัศนคติของผู้นำชุมชนที่มีต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติดอยหลวง**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี**. สถาบันวิจัยและพัฒนา. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุนารี แสนพุทธิ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตรการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552**. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สวัสดิ์ สุคนธ์รังษี. (2517). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริรัตน์ บุรทิศ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โคกปี่ฆ้องอำเภอเมืองสระแก้วจังหวัดสระแก้ว. สระแก้ว : มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). ลักษณะของทัศนคติ. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสาร  
การเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. (2559). โครงการ “การ  
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด  
ฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙. สำนักบริการวิชาการ.ฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกัญย์สินี จำภูพจน์. (2559). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การ  
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 12 (1),  
49 – 50.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม  
งคลกรุงเทพ
- อานิชะ และเลียมซา. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ท่าสาปอำเภอเมือง จังหวัดยะลา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ยะลา.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ.(2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน  
ท้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. คณะทรัพยากรธรรมชาติ. สกลนคร : มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ.(2561). ความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. สกลนคร :  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

## ภาคผนวก ก

การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตามคำสั่ง ดังนี้

1. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เลขที่ 355/2564  
เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ
2. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เลขที่ 632/2564  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน ประจำปี พ.ศ. 2564
3. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว  
เรื่อง รับสมัครอาสาสมัครบริหารท้องถิ่น
4. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว  
เรื่อง การกำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว
5. บันทึกข้อความ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

## 1. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เลขที่ 355/2564

## เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

ที่ ๓๕๕/๒๕๖๔

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ

เพื่อให้การอยู่เวรรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ และมีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ดังต่อไปนี้

เวรกลางวัน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

วันที่อยู่เวร	ชื่อผู้อยู่เวร	รายชื่อผู้ตรวจเวร
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวพิมพ์ภักดิ์ เทพธรรม	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางคำผ่อง ตาสาย	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางอุทัยธร แก้วมา	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวมิณัฐประภัส ชนอัคราพงษ์	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวสุพัตรา เชื้อเมืองพาน	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางชนิดา ดวงวรรณ	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวเรีนคำ ตาสาย	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวเยาวเรศ คำพร	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวพรพรรณ จันทร์ตาธรรม	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวนิจฉรา ถาคำ	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
อา ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวนภัสวรรณ ชุ่มอุป	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
จ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวนฤมล พิชัยดี	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
พ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวฐิตาภรณ์ ยางศรี	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
ส ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวกานต์ธิดา ชาวสะอาด	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางธีรรัตน์ ชาวทอง	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวสุกัญญา พัยพิสัย	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา
- กรกฎาคม ๒๕๖๔	นางสาวเอกปวีร์ จีใจ	นางกมลศรี สงวนกิจรุ่งนภา

/ เปรกกลางคืน...

- ๒ -

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

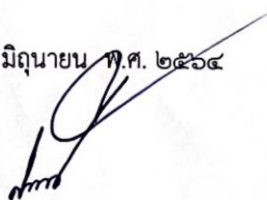
วันที่อยู่เวร	ชื่อผู้อยู่เวร	รายชื่อผู้ตรวจเวร
๓,๑๒,๒๑,๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายจิราเมธ รัตนะพฤกษ์	จ.ส.อ.ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน
๒,๙,๑๖,๒๓,๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายณรงค์ ชายน้อย	จ.ส.อ.ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน
๔,๑๓,๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายธนากร ตาคำ	จ.ส.อ.ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน
๕,๑๔,๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายเจริญ ตาสาย	จ.ส.อ.ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน
๖,๑๕,๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔	จำเอกอุตร บุญเรือง	จ.ส.อ.ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน
๗,๑๗,๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายอรรถพล วงศ์จุมปู	นายประพันธ์ สุภาวดี
๘,๑๘,๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายธวัชชัย ยาทลง	นายประพันธ์ สุภาวดี
๑๐,๑๙,๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายภาคภูมิ ไจมูลมั่ง	นายประพันธ์ สุภาวดี
๑,๑๑,๒๐,๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔	นายธนเดช อินตะอุต	นายประพันธ์ สุภาวดี

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหากมีเหตุการณ์ไม่ปกติให้รีบรายงานนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบทันที อนึ่งกรณีที่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ทำบันทึกเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้า เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่อยู่เวรแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ)



(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

2. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เลขที่ 632/2564

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน ประจำปี พ.ศ. 2564



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

ที่ ๖๓๒/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

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

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน จึงแต่งตั้งพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนช่วงพักกลางวัน ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. โดยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตามความเหมาะสม ให้ถือปฏิบัติเป็นไปตามตารางรายชื่อที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

รายชื่อผู้ให้บริการประชาชน ติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. (วันจันทร์ - วันศุกร์)

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

แนบท้ายคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ที่ ๖๓๒ /๒๕๖๓ สังกัด ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

**สำนักงานปลัด**

๑. นางธีรารัตน์	ชาวทอง	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคล
๒. นายจิราเมธ	รัตนะพฤกษ์	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชน
๓. นายธนเดช	อินตะอูด	ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๔. นางสาวเยาวเรศ	คำพร	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป
๕. นายอรรถพล	วงศ์จุมปู	ตำแหน่ง	นักป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๖. จำเอกอูตร	บุญเรือง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๗. นายเจริญ	ตาสาย	ตำแหน่ง	พนักงานดับเพลิง
๘. นายธนากร	ตาคำ	ตำแหน่ง	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา

**กองคลัง**

๑. นางสาวกานต์ธิดา	ชาวสะอาด	ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี
๒. นางสาวฐิตาภรณ์	ยางศรี	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัสดุ
๓. นางสาวพิมพ์ภิญญ์	เทพธรรม	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๔. นางชนิดา	ดวงวรรณ	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๕. นางสาวนภัสวรรณ	ชุ่มอุป	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป
๖. นายจิรวัดน์	อินทะนะ	ตำแหน่ง	จ้างเหมาบริการ

**กองช่าง**

๑. นายธวัชชัย	ยาหลง	ตำแหน่ง	นายช่างโยธา
๒. นายณรงค์	ชายน้อย	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยช่างโยธา
๓. นางสาวสุกัญญา	พยัพเสียง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ
๔. นางสาวสุพัตรา	เชื้อเมืองพาน	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๕. นางสาวนฤมน	พิชัยดี	ตำแหน่ง	คณงานทั่วไป

**กองการศึกษา**

๑. นางสาวนิฉรรดา	ถาคำ	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา
๒. นางอุทัยธร	แก้วมา	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

### 3. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เรื่อง รับสมัครอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า  
เรื่อง รับสมัครอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการเบิกค่าใช้จ่าย พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๙.๒/ว ๖๒๙๐ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๒ และหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอพาน ที่ ขร ๐๐๒๓.๑๔/๕๓๐ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอรายชื่ออาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเพื่อเข้าร่วมอบรมอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามการดำเนินงานโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง และเป็นการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ได้รับสิทธิการบริการด้านอนามัยพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และกายภาพบำบัดตามประเภทและกิจกรรมบริการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตลอดจนแนะนำการดูแลและช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงสามารถดำรงชีวิตอย่างมีปกติสุข โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นผู้จัดหาบุคคลในพื้นที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จึงมีความประสงค์จะรับสมัครบุคคลเพื่อทำการสรรหาบุคคลทำหน้าที่ “อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น”

#### ๑. ตำแหน่งรับสมัคร

ตำแหน่ง อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น จำนวน ๒ อัตรา

โดยมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ด้านอนามัยพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และกายภาพบำบัดตามประเภทและกิจกรรมบริการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตลอดจนแนะนำการดูแลและช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่ได้เป็นการรักษาพยาบาล โดยได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๑ แนบท้ายประกาศนี้

#### ๒. คุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัคร

๑. มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์
๒. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่
๓. เป็นบุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง
๓. ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาท้องถิ่นลูกจ้างของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายโดยได้รับค่าตอบแทนประจำ

/๓. ระยะเวลา...

- ๒ -

**๓. ระยะเวลาการรับสมัครและสถานที่รับสมัคร**

๓.๑ ผู้ที่สนใจสมัครติดต่อ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย (โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการสมัคร) ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ (เฉพาะวันทำการ)

**๔. เอกสารหลักฐานการรับสมัคร**

ผู้สมัครสอบต้องยื่นใบสมัครด้วยตนเอง โดยกรอกรายละเอียดในใบสมัครให้ถูกต้องครบถ้วนพร้อมทั้ง นำเอกสารฉบับจริงและสำเนารับรองความถูกต้อง จำนวน ๑ ชุด มายื่นในวันรับสมัครสอบ ดังนี้

๔.๑ ทะเบียนบ้านฉบับจริง พร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน	จำนวน ๑ ฉบับ
๔.๒ บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน ๑ ฉบับ
๔.๓ รูปถ่าย ๑ นิ้ว	จำนวน ๑ รูป
๔.๔ .ใบรับรองแพทย์มีอายุไม่เกิน ๓ เดือน	จำนวน ๑ ฉบับ
๔.๕ .ใบรับรองวุฒิการศึกษาฉบับจริง และสำเนา	จำนวน ๑ ฉบับ

**๕. เงื่อนไขการรับสมัคร**

ผู้เข้ารับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบในการตรวจสอบและรับรองตัวเองว่าเป็นผู้มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตรงตามประกาศรับสมัครจริง และจะต้องกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในใบสมัคร พร้อมทั้งยื่นหลักฐานในการสมัครให้ถูกต้องครบถ้วน ในกรณีที่มีความผิดพลาดอันเกิดจากผู้สมัครไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ หรือวุฒิการศึกษาไม่ตรงตามคุณสมบัติของตำแหน่งที่สมัคร อันมีผลทำให้ผู้สมัครไม่มีสิทธิสมัครตามประกาศรับสมัครดังกล่าว ให้ถือว่ากรอกรับสมัครครั้งนี้เป็นโมฆะสำหรับผู้นั้น

**๖. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการสอบคัดเลือก และกำหนดวัน เวลา สถานที่สอบคัดเลือก**

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการสรรหาและเลือกสรรเป็นอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น ในวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

**๗. หลักเกณฑ์การคัดเลือก**

ผู้สมัครต้องได้รับการประเมินสมรรถนะด้วยวิธีการประเมินสมรรถนะดังต่อไปนี้

สมรรถนะ	คะแนน	วิธีการประเมิน
การประเมินบุคคลเพื่อพิจารณาความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่จากประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน จากการสังเกตบุคลิกและพฤติกรรมที่ปรากฏของผู้เข้าสอบโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการอื่นใดเพิ่มเติม หรือพิจารณาจากความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน ท่วงทีวาจา อุปนิสัย อารมณ์ ทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม การปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงาน รวมทั้งสังคม สิ่งแวดล้อม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิภาณไหวพริบและบุคลิกภาพอย่างอื่นเป็นต้น และรวมถึงสมรรถนะหลัก สมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่ง	๑๐๐	การสัมภาษณ์
รวม	๑๐๐	

/๘.กำหนดการ...



- ๓ -

**๘. กำหนดการสอบคัดเลือก**

จะดำเนินการคัดเลือกในวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๒  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

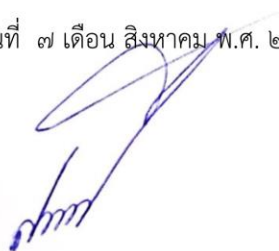
**๙. ประกาศผลการสอบคัดเลือก**

ประกาศผลการคัดเลือกในวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยเรียงลำดับผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดลงมา  
ตามลำดับ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จะดำเนินการคัดเลือกเพื่อเป็น  
อาสาสมัครบริหารท้องถิ่นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น หากผู้ใดแอบอ้างว่าสามารถ  
ช่วยเหลือท่านได้รับการคัดเลือก หรือมีพฤติกรรมในทำนองเดียวกันโปรดอย่าได้หลงเชื่อ และแจ้งให้องค์การ  
บริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ทราบด้วย

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

เอกสารหมายเลข ๑ แนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย  
เรื่อง รับสมัครอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น  
ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ชื่อตำแหน่ง อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

๑. ขอบเขตและเงื่อนไขการทำงานที่ของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นมีหน้าที่ช่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ภายใต้การกำกับดูแลของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพในพื้นที่ ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

(๑) ช่วยดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

(๒) ช่วยเหลือดูแลการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง เช่น การอาบน้ำ การทำความสะอาดร่างกาย การแต่งตัว การรับประทานอาหาร การเคลื่อนย้าย การใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ การขับถ่าย การไปพบแพทย์ การรับประทานยา เป็นต้น

(๓) ให้บริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน (Basic health care service) เป็นการดูแลสุขภาพภายใต้การกำกับของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพในพื้นที่ ได้แก่ การพยาบาลพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้น การประเมินสุขภาพเบื้องต้น เช่น การประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันขั้นพื้นฐาน และการประเมินสัญญาณชีพ การดูแลเรื่องยาเบื้องต้น กิจกรรมกระตุ้นสมองในกลุ่มที่มีภาวะสมองบกพร่องระยะแรก การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมหรือมีอาการทางสมอง เป็นต้น

(๔) การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพเบื้องต้นกับครอบครัวและการประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานต่าง ๆ

(๕) ประเมินปัญหาในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเบื้องต้นและประสานงานในการส่งต่อได้อย่างถูกต้อง

(๖) การบริการให้การดูแลตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan)

(๗) ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงด้านสุขภาพพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และกายภาพบำบัดอื่น ๆ ตามประเภทและกิจกรรมบริการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

๒. อัตราค่าตอบแทนและการจ่ายค่าตอบแทนของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นที่มีสิทธิได้รับเงินค่าตอบแทนเพื่อเป็นค่าชดเชยการทำงานหรือเวลาที่เสียไป จะต้องมีเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นคนใดได้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ไม่น้อยกว่าวันละ ๘ ชั่วโมง และไม่น้อยกว่าเดือนละ ๒๐ วัน จะได้รับเงินค่าตอบแทนตามอัตราดังนี้

(๑.๑) อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุชั้นกลาง จำนวน ๓๐ ชั่วโมง จะได้รับเงินค่าตอบแทนเดือนละ ๕,๐๐๐ บาท

/(๑.๒)อาสาสมัคร...

- ๒ -

(๑.๒) อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุชั้นกลาง จำนวน ๓๐ ชั่วโมง และผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมนักบริบาลท้องถิ่น จำนวน ๕๐ ชั่วโมง ของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้มีการอบรมโดยได้รับอนุมัติให้ใช้หลักสูตรจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จะได้รับเงินค่าตอบแทนเดือนละ ๖,๐๐๐ บาท

(๒) อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นคนใดได้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) น้อยกว่า ๒๐ วัน ให้มีสิทธิได้รับเงินค่าตอบแทนตามสัดส่วนจำนวนวันที่ปฏิบัติงานในเดือนนั้น

(๓) อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นคนใดได้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ไม่ครบ ๘ ชั่วโมง แต่ไม่น้อยกว่า ๔ ชั่วโมง ให้นับเป็นครึ่งวัน

### **๓. การพ้นจากการเป็นอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น**

(๑) ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ลาออกต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

(๒) เมื่อบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพในพื้นที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับผู้บริการในพื้นที่ ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงแล้วเห็นว่า มีสมรรถนะหรือผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น หยุดปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ให้เสนอความเห็นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาให้อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่

(๓) ภายในระยะเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมนักบริบาลท้องถิ่น จำนวน ๕๐ ชั่วโมง ของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ให้ครบ ๑๒๐ ชั่วโมง จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้มีการอบรมโดยได้รับอนุมัติให้ใช้หลักสูตรจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

### **๔. การกำกับและควบคุมการปฏิบัติงาน**

(๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการลงเวลาปฏิบัติงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นให้เหมาะสมกับลักษณะงาน สถานที่ที่ปฏิบัติ

(๒) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขอความร่วมมือบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพในพื้นที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินสมรรถนะของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

(๓) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดประชุมอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นทุก ๆ ๓ เดือน เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน รับฟังปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแลกเปลี่ยนผลการปฏิบัติงาน โดยอาจเชิญหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

#### 4. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

เรื่อง การกำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

เรื่อง การกำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และตามบทบัญญัติของกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า มีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ ความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ สู่การปฏิบัติตามแผนงานบูรณาการ และป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้ว่า “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand)” นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า จึงได้กำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติให้บุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ ดังนี้

##### ๑. ด้านความโปร่งใส

๑.๑ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของหน่วยงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๑.๒ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องดำเนินการและส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส ในทุกขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ ให้เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง และครบถ้วน รวมถึงการให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานได้โดยสะดวกรวดเร็ว

๑.๔ เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่โปร่งใส หรือทุจริตต่อหน้าที่จะต้องมีการสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

##### ๒. ด้านความพร้อมรับผิด

๒.๑ ในการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน ทุกขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างครบถ้วนเคร่งครัด ถ้าหากผู้ที่จะรับผิดชอบในผลงานการปฏิบัติงานของตน

/๒.๒ ต้องปฏิบัติ...

๒

๒.๒ ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มใจและมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่าจะขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

- ๓.๑ ไม่มีการเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้เสีย หากมีการร้องเรียนหรือชี้มูลว่ากระทำความผิดจะต้องย้ายออกจากพื้นที่ก่อน
- ๓.๒ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้องของตนหรือผู้อื่น

๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

- ๔.๑ ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเข้าใจกับการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวมได้
- ๔.๒ สร้างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต จนก่อวัฒนธรรมในการร่วมต่อต้านการทุจริตได้ ให้รางวัลกับผู้ตรวจสอบพบหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต
- ๔.๓ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริต การตรวจสอบถ่วงดุลภายในหน่วยงาน
- ๔.๔ มีระบบติดตาม ตรวจสอบ และลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

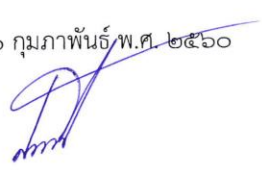
- ๕.๑ ให้จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และมีระบบป้องกันและตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๒ ในการบริหารงานบุคคล จะต้องมีการสอนงานแลกเปลี่ยนความรู้และมอบหมายงานที่มีความเป็นธรรม เท่าเทียม มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่างและไม่เลือกปฏิบัติ
- ๕.๓ ให้ความสำคัญแก่สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมในการปฏิบัติงาน

๖. ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

หน่วยงานต้องจัดทำข้อมูล วิธีการ การสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับนโยบายทั้ง ๕ ด้าน ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญถึงการปฏิบัติที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสอน ศรีวิชัยเชียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงหัว



ปลัด อบต.  
รองปลัด อบต.  
หัวหน้าส่วน/สำนัก  
งานท. ผู้ปฏิบัติ  
ร่าง/พิมพ์

## 5. บันทึกข้อความ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
หน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า โทร. ๐ ๕๓๗๒ ๑๐๒๒

ที่ ขร ๘๐๙๐๕/๐๑๙ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
หน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต และตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๒ ข้อ ๐๔๓ การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน กำหนดให้แสดงผลการดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียดการนำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานข้อ ๐๔๒ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม หน่วยตรวจสอบภายในได้รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และได้กำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น ตามบันทึกข้อความที่ ขร ๘๐๙๐๕/๐๘๑ ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ได้ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวพรพรรณ จันทร์ตาธรรม)  
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

- ทราบ

- ทราบ

จ.ส.อ.

(ชาญณรงค์ ป่าโพธิ์ชัน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

(นายสอน ศรีวิชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	มาตรการ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	การปฏิบัติหน้าที่	จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการอย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวกและเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณ โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ	มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการอย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณ โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ โดยประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	สำนักปลัด
๒	การใช้งบประมาณ	จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณโดยเปิดเผยและพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ	มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดเผยทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	กองคลัง

หน้า ๑/๔

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	มาตรการ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓	การใช้อำนาจของผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล	จัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเปิดเผย รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มีการจัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเปิดเผยผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน รวมทั้งมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าเช่นกัน	สำนักปลัด
๔	การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	จัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ สร้างระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม – คืน และการลงโทษ อย่างเคร่งครัด	มีการจัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อสร้างระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม – คืน และการลงโทษ โดยประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	หน่วยตรวจสอบภายใน

หน้า ๒/๔

**รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ลำดับ	มาตรการ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	ประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรการป้องกันและมีระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการทุจริตอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก	มีการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรการป้องกันผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เฟสบุ๊ก เป็นต้น	สำนักปลัด
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	จัดให้มีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอโดยกำหนดในแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖	สำนักปลัด

หน้า ๓/๔

**รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ลำดับ	มาตรการ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ทางระบบ E-office	สำนักปลัด
๘	การปรับปรุงระบบการทำงาน	สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	มีการประชุมเพื่อมอบหมายการปฏิบัติงานตามการตัวชี้วัดการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใส มีการเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการดำเนินการโครงการก่อสร้างของหน่วยงาน และผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	สำนักปลัด

หน้า ๔/๔



## ภาคผนวก ข

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว ๑๔๘

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตลงสำรวจพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงสำรวจพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในวันที่เสาร์ ที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๔ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๑-๓๔๖-๑๑๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

**หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบพื้นที่ คือ อาจารย์ณิชาพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์**

งานที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งาน ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

- ✓ งานด้านบริการกฎหมาย
- ✓ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ✓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ✓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๒

ภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล







แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียน		
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง	<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....		
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 

<input type="checkbox"/> 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2 – 3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4 - 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 

<input type="checkbox"/> งานด้านบริการกฎหมาย	<input type="checkbox"/> งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
<input type="checkbox"/> งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม







**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ  
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ภาคผนวก ค

ภาพถ่ายด้านการให้บริการชุมชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

1. กิจกรรมการประชุมเพื่อเตรียมความสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) วันที่ 23 ก.ค. 2564 เวลา 10.00 น. ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรคระดับตำบลเวียงห้า (ศปก.ต) ได้ดำเนินการประชุมเพื่อเตรียมความสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ห้องประชุม อบต. เวียงห้า โดยมีวาระการประชุม ดังนี้ 1. การเตรียมความพร้อมสถานที่กักกัน Local Quarantine ในระดับตำบล มีมติในที่ประชุมให้ใช้พื้นที่ ของ อบต.เวียงห้า 2. การติดตามตรวจสอบผู้ที่ได้รับคำสั่งกักตัวเอง ให้ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด 3. การดำเนินการรับผู้ป่วย กรณีรักษาหายกลับภูมิลำเนา 4. การประชาสัมพันธ์โครงการ “เจียงฮายปึกบ้าน” 5. แจ้งการบริหารการจัดการฉีดวัคซีน 6. การดำเนินงานและการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน ณ ด่านปุแกง 7. การดำเนินการเรื่องการป้องกันโรคไข้เลือดออก 8. แจ้งคำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมาตรการปฏิบัติต่อผู้เดินทางมาจากพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด เข้าพื้นที่จังหวัดเชียงราย (COVID-19)





2. กิจกรรมมอบถุงยังชีพแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการ ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรณีเป็นผู้ถูกกักกันเพื่อสังเกตอาการรอบต.เวียงห้าว ดำเนินการมอบถุงยังชีพแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรณีเป็นผู้ถูกกักกันเพื่อสังเกตอาการ จำนวน 2 ราย

2.1 มอบถุงยังชีพ นางเขียว ตาสาย



## 2.2 มอบถุงยังชีพ นางคำ ตาสาย

