



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงหัว อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2566

กิตติกรรมประกาศ

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

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ วิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2566

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : นางณิชพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์
ผู้อำนวยการ
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเศษฐบุญเกียรติ
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

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	2
ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
ขอบเขตด้านระยะเวลา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า	5
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะทั่วไป	61
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก ก	65
ภาคผนวก ข	73
ภาคผนวก ค	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน	34
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	36
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	36
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	37
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	39
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	40
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	42
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	44
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	46
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	49
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย	52

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 อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพานประมาณ 16 กิโลเมตร และตัวจังหวัดเชียงราย ประมาณ 65 กิโลเมตร ตำบลเวียงห้ามีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทิศใต้ ติดกับตำบลทานตะวัน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับตำบลป่าแงะ อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายและ ทิศตะวันตกติดกับตำบลห้วยม อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยมีเนื้อที่ตำบลเวียงห้า มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างคามเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าระเเมนมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose is not to prove, but to improve." (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆ ที่ได้มีเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีคามสำคัญ 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) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้ หรือภาษี
2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านรายได้ หรือภาษี

4.2 สสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2566 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 30 มิถุนายน 2566 ถึง 28 กันยายน 2566

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

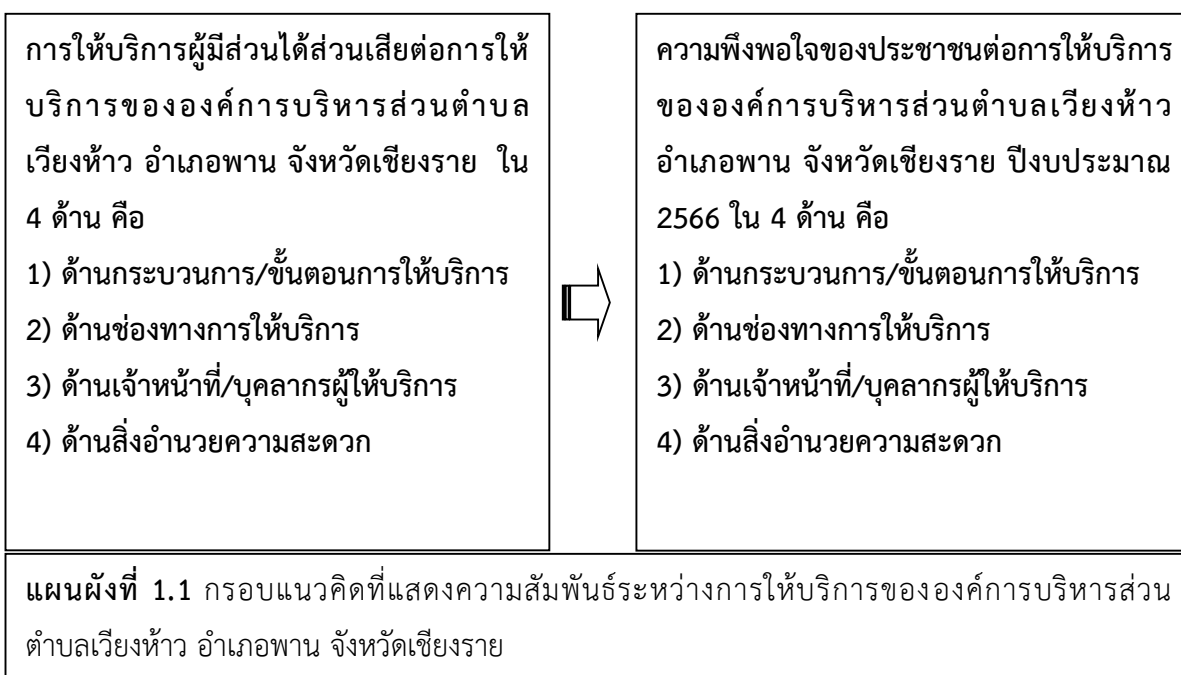
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

- 1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย
- 1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
- 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า 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

เนื้อที่ตำบลเวียงห้าว 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

ตำบลเวียงห้าว มีลักษณะเป็นที่ราบตรง ทิศตะวันออกเป็นป่า และภูเขาเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ราบส่วนใหญ่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เป็นพื้นที่ทำการเกษตรกรรม

1.1.4 ด้านเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว มีอาชีพเกษตรกรรมทำนา ทำไร่ ทำสวน รับจ้าง ทั่วๆ ไป และประกอบอาชีพค้าขายบางครอบครัว มีบางครอบครัวมีลูกหลานทำงานราชการ

หน่วยธุรกิจและองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว

โรงเรียนขนาดเล็ก 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

อัตราการมีส่วนร่วมรณรงค์ 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 และสนับสนุนในด้านการศึกษเด็กก่อนวัยเรียน 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. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น 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 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า 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 โดยท่าองค์ประกอบนี้ 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 ทศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งของ ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทศนคติ นั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทศนคติไว้ว่า ทศนคติ โดยปกติสามารถนิยามได้ว่า เป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

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

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

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

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn, 1971 : 71) กล่าวว่า ทศนคติ 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 ทศนคติ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ พึงใจหรือไม่พึงใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

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

คัทดี้ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทักษะที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคล ว่าทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นได้รับมา
2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อม
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่างๆเหล่านี้ 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 องค์ประกอบของทัศนคติ

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

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้นเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ

จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport, 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใครๆ 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) ทักษะคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

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

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทักษะคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทักษะคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

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

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทักษะคติขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทักษะคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทักษะคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทักษะคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่างๆ ของการก่อตัวของทักษะคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทักษะคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้ว แต่ว่าการพิจารณาสร้างทักษะคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

2.1.2 ประเภทของทักษะคติ

บุคคลสามารถแสดงทักษะคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทักษะคติทางเชิงบวกเป็นทักษะคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนิน

กิจการขององค์กรอื่น เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่างเป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงานองค์การสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประทุษร้ายและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สามซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่นนักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่าง ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดเลย เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบของนักศึกษา

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 ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบกล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้นการเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกันบุคคลจะเชื่อในสิ่งที่

ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้นนอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ใน กระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารลักษณะของข่าวสารตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคล เมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมายข้อบังคับ

การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไป ในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วยและทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

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

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

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

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกล่าวคือเมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเกิดความรู้ความเข้าใจนี้มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ(ผจญจิตต์ พูลศิลป์,2551 หน้า 28)แตกต่าง ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin(1968,หน้า 437 อ้างถึงในวันชัย แก้วศิริโกมล ,2550,หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง(2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน(2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

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

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535)

กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอสิ่งที่ได้รับ จะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

ขณะทีวิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล 4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการ

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) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง

(esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน นับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบกับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ดังนี้

กรกวิทย์ เขมะพันธุ์มณี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรังในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่าและประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียนงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจ 17 สูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียน พบว่าเจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 2.38 ของงานบริการทั้งหมด ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ไฟส่องสว่างข้างทางเสีย ดำเนินการแก้ไขช้า รวมถึงเพิ่มเติมหลายๆ จุด คิดเป็นร้อยละ 7.15 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลน้อยกว่าเมื่อก่อนมาก และควรประชาสัมพันธ์ ประกาศข่าวให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น / ต้องการให้ขุดลอกคูน้ำเวลาฝนตกหนักน้ำระบายไม่ทัน / ถนนบางสายสกปรก มีขยะริมทาง คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยครั้ง ควรรีบดำเนินการแก้ไข / แก้ไขการจราจรบางช่วงที่ติดขัดโดยเฉพาะเวลาฝนตก หรือชั่วโมงเร่งด่วน / ถึงขยะในชุมชนไม่เพียงพอ คิดเป็น

ร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ได้รับเงินตรงเวลาทุกเดือน เรื่องเงินสวัสดิการผู้สูงอายุที่อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 19.05 รองลงมา คือ ช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้สูงอายุบางกลุ่มกับเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่าง เนื่องจาก ผู้สูงอายุบางคนเดินทางลำบากต้องอยู่ติดบ้าน ไม่ทราบข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 7.15 ต้องการให้มีสวัสดิการอื่นๆ เสริม / เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำดี / ช่องทางในการสื่อสารมีความเหมาะสม ได้รับข่าวสารคนพิการผ่านช่องทางกลุ่มไลน์ คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และต้องการให้มีการจัดสถานที่จำหน่ายสินค้า จำเป็นให้กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน / บางเดือนโอนเงินไม่ตรงเวลา / เทศบาลไม่ค่อยมีกิจกรรมให้ประชาชนได้เข้าร่วม / เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน / ยังไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ เช่น ต้องการทราบเรื่องเงินที่ได้รับว่าทำไม ไม่ได้ 700 บาท เพราะอายุ 80 ปีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น และด้านสาธารณสุข พบว่าการประชาสัมพันธ์ข่าวสารยังไม่ทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ตามบ้านหากไม่มีใครอยู่ควรใช้วิธีส่งเป็นจดหมายหรือมีใบปลิวแทน ไม่ใช่เข้าไป หรือการแจ้งเฉพาะคนที่รู้จักเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 7.15 รองลงมาคือ พื้นที่ในสาธารณสุขคับแคบ ควรปรับปรุงให้กว้างขวางขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.76 และสาธารณสุขมีหลายศูนย์ สะดวกในการใช้บริการ / ช่วงเข้าคิวรักษาค่อนข้างเยอะ ผู้สูงอายุรอคิวนานต้องไปเข้ามากคิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น

ภราดร กาญจนสุธรรมและคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะและยกระดับการบริหารงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน 2) งานด้านนิติการ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานด้านโยธา 5) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการภายใต้ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จำนวน 10,722 คน เป็นชาย 4,823 คน เป็นหญิง 5,899 คน มีครัวเรือน จำนวน 5,843 ครัวเรือน และมีจำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน 18 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบ

สมมติฐาน ได้แก่ T-test, F-test, และ One-Way ANOVA เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ตามความเห็นของผู้รับบริการ ประจำปี 2563 สรุปว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน โดยจำแนกตามด้านที่ให้บริการเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 97 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93 นอกจากนี้ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ประจำปี 2563 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยงานบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านนิติการ (งานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน(งานเบี้ยยังชีพ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 97 งานด้านโยธา(การขออนุญาตก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96 งานด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(งานจัดเก็บขยะ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 95

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีมีงาน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ สนามกีฬา และ 4) งานด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) งานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยประชาชนถึง 19 ร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4) งานด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี และ 5) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม SPSS ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ค่าคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ค่าคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน โดยประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านการรักษาความสะอาดที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ 20

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ 4 งานบริการ คือ งานบริการที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา งานบริการที่ 2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการที่ 3 งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการที่ 4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ($x = 4.70$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ($x = 4.72$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.24 ($x = 4.71$, S.D. = .41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ($x = 4.69$, S.D. = .45) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.59 ($x = 4.71$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ($x = 4.70$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่าความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($x = 4.71$, S.D. = .42) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.06 ($x = 4.70$, S.D. = .42) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ($x = 4.70$, S.D. = .40) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88 ($x = 4.69$, S.D. = .42) ตามลำดับโดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02

พรทิพย์ รอดพัน และคณะ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเภา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 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

สุนารี แสนพยุห์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นรองลงมา คือเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหารพนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานได้ ตรงต่อเวลา

วินัย วงศ์อาสา (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าบริการสาธารณสุขที่อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากมีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยงานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้

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

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์ลีนี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้นและงานอื่น 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 งานสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านต้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

ชัชชัย รัตนพันธ์และคณะฯ (2561 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการ

ในส่วนงานต่างๆ ได้แก่งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดระดับความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับ ดีมาก

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.6

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตัวอย่าง

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

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

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

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2566 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 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 อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองคมนตรีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย(N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	55	55.00
หญิง	45	45.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.00
21 – 30 ปี	4	4.00
31 – 40 ปี	23	23.00
41 – 50 ปี	22	22.00
51 – 60 ปี	32	32.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	17	17.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	45	45.00
มัธยมศึกษา	37	37.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	8	8.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	5	5.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	1.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	21	21.00
รับจ้างทั่วไป	31	31.00
เกษตรกร/ประมง	32	32.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	5	5.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	56	56.00
2 – 3 ครั้ง	39	39.00
4 – 5 ครั้ง	4	4.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	1	1.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	18	18.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	32	32.00
งานด้านการศึกษา	21	21.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	29	29.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 32 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับ องค์การบริหารส่วนตำบล

เวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายมากที่สุดจะเป็น ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็น ร้อยละ 32

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	9.97	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	9.63	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	9.64	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	9.79	10
รวม	96-100	9.76	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96 - 100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	10.00	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	10.00	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	9.92	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	96-100	10.00	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	9.97	10

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10.00	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	96-100	9.90	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	10.00	10
รวม	96-100	9.97	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96 – 100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	9.75	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10.00	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9.25	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	10.00	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9.25	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	10.00	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9.25	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10.00	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	96-100	10.00	10
รวม	96-100	9.63	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10.00	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	10.00	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	10.00	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9.00	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10.00	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10.00	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10.00	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9.00	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10.00	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9.52	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	10.00	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9.25	9
รวม	96-100	9.64	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ **ความพึงพอใจสูงสุด** ในเรื่อง ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ที่ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	10.00	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91-95	9.50	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	96-100	10.00	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	96-100	9.61	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10.00	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9.44	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10.00	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9.49	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9.49	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	9.63	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10.00	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	9.64	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10.00	10
รวม	96-100	9.79	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.91	9.98	9.88
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9.97	9.98	9.94
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.91	9.94	9.88
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และ งานด้าน รายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง ร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9.66	9.77	9.81
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.25	9.27	9.13
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.25	9.25	9.19
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ นอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.28	9.25	9.13
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9.25	9.19
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้หรือ ภาษี
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9.52	9.31
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อ ซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	86 - 90	86 - 90	86 - 90	86 - 90
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.00	9.00	9.00	9.00
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 – 100	96 – 100	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	10	10	9.31
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจใน การให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	86 - 90	86 - 90	86 - 90	86 - 90
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.00	9.00	9.00	9.00
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับ บริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้หรือ ภาษี
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.53	9.54	9.31
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.00	9.28	9.27	9.19
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้หรือภาษี
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งแวดล้อมสะอาดให้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.59	9.48	9.38
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.66	9.58	9.56
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.47	9.44	9.38
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.53	9.48	9.38
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละ	96 – 100	96 – 100	91 – 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.75	9.81	9.58	9.38
11. การจัดทำมีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่ เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละ	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/ หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละ	91 - 95	91 - 95	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.50	9.56	9.67	9.75
13. การจัดทำมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละ	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละ	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบล เวียงหัว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวม		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.98	9.97	9.98	9.96
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.77	9.63	9.64	9.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.62	9.66	9.65	9.59
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9.82	9.81	9.78	9.75
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

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) มีป้ายชัดเจน

2) บางบริการมีการให้บริการที่หลายช่องทางดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ยอยากให้มีการให้คำแนะนำ หรือบริการผ่านระบบไลน์

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่มีระบบให้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น

2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้ขอรับบริการ

3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน

4) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน สามารถให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

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

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) สถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ
- 2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรมีสถานที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อใช้บริการ
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ
- 3) ควรเพิ่มป้ายนำทางในการเดินทางไปยังองค์การ เพื่อเพิ่มจุดสังเกต ในการเดินทาง
- 4) ควรมีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการ
- 5) ควรมีการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 32 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็น ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 32

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้งของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ
2. ควรมีการให้บริการผ่านระบบไลน์
3. ควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet) แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น
4. ควรเพิ่มจุดติดตั้งป้ายนำทาง และเมื่อถึงจุดหมาย ควรมีจุดสังเกตที่ระบุอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1) ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 32 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงรายมากที่สุดจะเป็น ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 32 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพที่พบมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีคือ 5 ครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562:สรุปผลการประเมิน) ได้ทำการศึกษารายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ

อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้บริการในหน่วยงานของรัฐในกลุ่มงานที่ได้ศึกษาในปัจุบันประมาณนี้ ส่วนใหญ่จะมีงานที่เกี่ยวข้องกับเพศชาย เช่น งานด้านโยธาและขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และส่วนใหญ่คนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลรอบนอกจากตัวเมืองจะมีการศึกษาหรือโอกาสทางการศึกษาค่อนข้างน้อย ประกอบอาชีพทางการเกษตร เนื่องจากพื้นที่ป่าดิ่งเป็นพื้นที่ ๆ มีการเกษตรมากทั้งบนพื้นที่ราบ และบนพื้นที่สูง และประชาชนมีโอกาสที่จะใช้บริการของเทศบาลปีละหลาย ๆ ครั้ง และใช้บริการกับงานด้านรายได้หรือภาษีมากกว่างานอื่น ๆ **มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563:บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีมีงาน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ สนามกีฬาและ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านอื่น ๆ และงานด้านสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

2) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกด้านมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้นำผลจากการประเมินปีที่ผ่านมาปรับปรุงการทำงาน

ของแต่ละฝ่ายอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่ทุกส่วน ให้ความสำคัญกับเรื่อง Service mind มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ **สุธรรม ขนบศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องนั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับ **อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยัสนี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ)** เรื่อง สสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 การปฏิบัติงาน พบว่างานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงคือ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 9.36 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ควรพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความกระชับ รวดเร็ว และสามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องต่าง ๆ ได้เอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
2. ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านไลน์ ซึ่งสามารถแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้มาติดต่อผ่านช่องทางไลน์ โดยมีแอดมินเป็นคนคอยให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีบัตรคะแนนความพึงพอใจ ให้ผู้มาติดต่อประเมินทุกครั้ง
2. นำบัตรคะแนนมาออบรางวัลให้กับการบริการดีเด่นประจำเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน
3. ควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกแบบขั้นตอนการให้บริการ
4. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพขั้นตอนการให้บริการของงานต่าง ๆ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2524). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- กัมเมอร์ รัช, เลวีอันเดอร์ และคณะ.(2004). **ความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- กิตติธัช อีมาวัฒน์กล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- กิตติมา ปรีดีติลก. (2529). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- กิฟสัน, (Gibson, 2000). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552**. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- โกวิท พวงงาม. (2548). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีในทรศนะของบุคลากรเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี**. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.อุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ชาญณรงค์ ธนะมูล. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ 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 สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมืองสระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2523). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี**. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตยา สุวรรณชฎ. (2510). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.

- ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์. (2518). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- ดีโลน และมีสัน, (De Lone and Me lean 2003). **ความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2538). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัย
สื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสาร
การเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- เทพพนม และสวิง. (2540). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). **ความพึงพอใจ**. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- บุญยงค์ หาเพชร. (2559). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาใน
ห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สาขาวิชาสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัย
เกริก.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประทาน คงฤทธิ์. (2525). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา
จังหวัดปทุมธานี**. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชิต วรรณราช. (2549). **การศึกษาทัศนคติของผู้นำชุมชนที่มีต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติดอยหลวง**. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 .
ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. (2528). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษา
ในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี :
มหาวิทยาลัยเกริก.

- ภาณุวัฒน์ รัตนดิษฐ์. (2555). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล**. ตรัง : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- รัช และซับเบอร์มานิแอน, (Rust and Subramanian 1992). **ความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559**. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- วาเลร์รอง และเพ็ลลาร์เทียร์ Vallerand and Pelletier (1992). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. ภาคนิพนธ์ รป.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). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561**. สำนักบริการวิชาการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี**. สถาบันวิจัยและพัฒนา. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุนารี แสนพุกข์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย.

- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552.** นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สวัสดิ์ สุขคนธรังษี. (2517). **ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ.** สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 . ขอนแก่น : กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช.
- สิริรัตน์ บุรทีศ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ้องอำเภอเมืองสระแก้วจังหวัดสระแก้ว.** สระแก้ว : มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2541). **ลักษณะของทัศนคติ.** สารนิพนธ์ สาขาวิชาการสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง. สระบุรี : มหาวิทยาลัยเกริก.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. (2559). **โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙.** สำนักบริการวิชาการ.ฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกัญย์สินี จำภูพจน์. (2559). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานี.** วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 12 (1), 49 – 50.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- อานิชะ เละเลียมชา. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาปอำเภอเมือง จังหวัดยะลา.** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ.(2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านท้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.** คณะทรัพยากรธรรมชาติ. สกลนคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชัตชัย รัตนะพันธ์ และคณะ.(2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.** คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. สกลนคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- กรกวินท์ เขมะพันธุ์มันัส. (2562) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง ตรัง :** มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.

ภราดร กาญจนสุธรรมและคณะ. (2563) การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธรจังหวัดยโสธร : สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2563) โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม : สำนักบริการวิชาการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศูนย์วิจัยพัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2563:บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก ก

การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตามคำสั่ง ดังนี้

1. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เรื่อง การให้บริการประชาชนในเวลาพักเที่ยง ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2565
2. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว เลขที่ 912/2565 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ – สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน ประจำปี พ.ศ. 2566 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2566 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2565
3. หนังสือกองคลัง งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ ขร 80902/ว 254 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำปี พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2566
4. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้าว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เลขที่ 431/2565 เรื่อง แต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และพนักงานเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีภาษี 2566 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2565

1. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เรื่อง การให้บริการประชาชนในเวลาพักเที่ยง ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2565



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
เรื่อง การให้บริการประชาชนในเวลาพักเที่ยง

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า มีนโยบายเชิงรุกในการให้บริการประชาชน และเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพดียิ่งขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาและสนองนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนความต้องการของประชาชนได้อย่างทันการณ์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า จึงได้เปิดทำการเพื่อให้บริการในการติดต่อราชการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการในช่วงเวลาพักเที่ยง ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายทอง ตาสาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

2. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เลขที่ 912/2565

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ - สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน ประจำปี พ.ศ. 2566
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2566 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2565



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
ที่ ๙๑๒ / ๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายให้ดำเนินโครงการปรับขยายเวลาราชการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านการบริการในช่วงพักกลางวันของวันทำงานราชการ เพื่อเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า นั้น

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายทอง ตาสาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

รายชื่อผู้ให้บริการประชาชน ติดต่อ-สอบถาม ในช่วงเวลาพักกลางวัน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เริ่มตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. (วันจันทร์ - วันศุกร์)

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
แนบท้ายคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ที่ ๙๑๒/๒๕๖๕ ลง ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

สำนักงานปลัด

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

กองคลัง

๑. นางสาวกานต์ธิดา	ชาวสะอาด	ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี
๒. นางสาวปาริชาติ	แสนใจวงศ์	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๓. นายจิรายุทธ	ฮ่อธิวงค์	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัสดุ
๔. นางสาวพิมพ์ภักดิ์	เทพธรรม	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๕. นางชนิดา	ดวงวรรณมา	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

กองช่าง

๑. นางสาวสุกัญญา	พยัพเสียง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ
๒. นายณรงค์	ชายน้อย	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยช่างโยธา

กองการศึกษา

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

3. หนังสือกองคลัง งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
ที่ ขร 80902/ว 254 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ประจำปี พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2566

สำเนาฉบับ



ที่ ขร ๘๐๙๐๒/ว๒๕๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
๑๑๑ หมู่ที่ ๗ ตำบลเวียงห้า
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
อ้างถึง หนังสือแจ้งการประเมิน เลขที่.../๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ ๒๕๖๖
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ตารางกำหนดการให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ได้มีหนังสือแจ้งการประเมิน เพื่อเรียกเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ภ.ด.ส.๖) และแบบแสดงรายการคำนวณภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
(ภ.ด.ส.๗) ให้ผู้เสียภาษีแต่ละรายทราบ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า จึงขอประชาสัมพันธ์ให้ ผู้เสียภาษีชำระภาษี ณ งาน
จัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ทาง
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้ามีบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ระหว่างวันที่ ๙-๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ ในเขต
พื้นที่ตำบลเวียงห้า ตามวันและเวลาดังกล่าว ตามตารางกำหนดการแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์แจ้งประชาสัมพันธ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือ
จากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ อนึ่งเพื่อความสะดวกและรวดเร็วขอให้ผู้มีหน้าที่ต้องชำระ
ภาษีเตรียมเอกสารดังต่อไปนี้มาด้วย

- ๑. หนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๖ (ภ.ด.ส.๖ และ ภ.ด.ส. ๗)
- ๒. สำเนาโฉนดที่ดิน หรือ สปก. หรือ น.ส.๓ ก แล้วแต่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

เมษดา พงษ์แก้ว (mgr 11km)
สรณ พงษ์แก้ว (mgr 11km)
วิจิตร ศิริธรรม
๕.2

๒.1
๒.6
๒.4
๒.5

ขอแสดงความนับถือ

(นายทอง ตาสาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

กองคลัง งานจัดเก็บรายได้
โทร. ๐-๕๓๗๒-๑๐๒๒ ต่อ ๑๖

	ร่าง/ตรวจ
	พิจารณา
	ตรวจ
	ตรวจ

ตารางแผนการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี 2566
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

วัน/เดือน/ปี	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	เวลา	สถานที่
9 มิถุนายน 2566	บ้านใหม่ท่าเรือ ต.สันมะเค็ด		09.00 น. - 12.00 น.	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน
12 มิถุนายน 2566	บ้านคอยงาม	1	09.00 น. - 12.00 น.	ศาลาเอนกประสงค์ หมู่ที่ 1
14 มิถุนายน 2566	บ้านสันป่าหนาด	2	09.00 น. - 12.00 น.	ศาลาเอนกประสงค์ หมู่ที่ 2
15 มิถุนายน 2566	บ้านทุ่งสามเหลี่ยม	3	09.00 น. - 12.00 น.	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3
16 มิถุนายน 2566	บ้านสันใต้	4	09.00 น. - 12.00 น.	ศาลาเอนกประสงค์ หมู่ที่ 4
19 มิถุนายน 2566	บ้านห้วยสัก	5	09.00 น. - 12.00 น.	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5
20 มิถุนายน 2566	บ้านดงมีชัย	6	09.00 น. - 12.00 น.	ศาลาเอนกประสงค์ หมู่ที่ 6
21 มิถุนายน 2566	บ้านทุ่งพัฒนา	8	09.00 น. - 12.00 น.	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 8

หมายเหตุ : บ้านร่มโพธิ์ หมู่ที่ 7 ผู้เสียภาษีชำระภาษี ณ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

4. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย เลขที่ 431/2565
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และพนักงานเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่ง
ปลูกสร้าง ประจำปีภาษี 2566 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2565



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า
ที่ ๔๓๑ / ๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และพนักงานเก็บภาษี
ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีภาษี ๒๕๖๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒
ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และพนักงานเก็บภาษี เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไป
ตามพระราชบัญญัตินี้ จึงแต่งตั้งบุคคลปฏิบัติหน้าที่ตาม มาตรา ๕ ดังต่อไปนี้

พนักงานประเมิน

๑. นางกมลศรี สวงกิจรุ่งนภา ตำแหน่ง รองปลัดอบต. รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเวียงห้า

พนักงานสำรวจ

๑. นายวิรัตน์ หน่อแก้ว ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง
๒. นางสาวกานต์ธิดา ขาวสะอาด ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๓. นางสาวปาริชาติ แสนใจวงศ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
๔. นายณรงค์ ขายน้อย ตำแหน่ง ผู้ช่วยนายช่างโยธา
๕. นางสาวพิมพ์ภิลัย เทพธรรม ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

พนักงานเก็บภาษี

๑. นางสาวกานต์ธิดา ขาวสะอาด ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๒. นางสาวปาริชาติ แสนใจวงศ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
๓. นางสาวพิมพ์ภิลัย เทพธรรม ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานดังกล่าวเป็นเจ้าพนักงานตามประมวล
กฎหมายอาญาตามมาตรา ๑๑ วรรคสอง เพื่อปฏิบัติหน้าที่สำรวจข้อมูลภาษี ประเมินภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและ
สิ่งปลูกสร้างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสมและมี
ประสิทธิภาพ โดยให้ ผู้ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบตาม
พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างโดยเคร่งครัด

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายทอง ตาสาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า

ภาคผนวก ข

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. หนังสือขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๐๑)/ว ๕๘



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในวันเสาร์ที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๖
เวลา ๑๓.๓๐น.เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัย
สามารถติดต่อประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐-๐๓๐-๒๕๒๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๒

หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คือ อาจารย์ ดร.ณิชพัฒน์ ปิตินิยมโรจน์

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒

(มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ดังนี้

- √ (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- √ (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- √ (๖) งานด้านการศึกษา
- √ (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี

รูปภาพประกอบการขออนุญาตลงพื้นที่สำรวจข้อมูล



รูปภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล



รูปภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล



รูปภาพประกอบการลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล



2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย/อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป
 เกษตรกร/ประมง นักเรียน/นักศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

1 ครั้ง 2 – 3 ครั้ง 4 - 5 ครั้ง มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ภาคผนวก ค
ภาพถ่ายด้านการให้บริการชุมชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

1. โครงการพัฒนาและบริหารจัดการระบบบริการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย ประจำปี 2566
การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินและเปลี่ยนผ่านผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน รุ่นที่ 3 ณ ห้องประชุม
โรงพยาบาลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาศักยภาพ และความรู้ต่อเนื่องด้านการแพทย์
ฉุกเฉินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกู้ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า



2. โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กิจกรรมที่ 2 “อบรมให้ความรู้ทางกฎหมายเบื้องต้น สิทธิและสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ”



3. โครงการธรรมะสัญจร ตำบลเวียงห้า ครั้งที่ 2 วัดดอยงาม ปี 2566

วันพฤหัสบดี ที่ 31 สิงหาคม 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า นำโดย นายทง ตาสาย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ร่วมกับ ฝ่ายปกครองตำบลเวียงห้า และประชาชน เข้าร่วมกิจกรรมธรรมะสัญจรในช่วงเทศกาลเข้าพรรษา ปี 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบำรุงจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น ณ วัดดอยงาม ตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย



4. โครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ให้เหมาะสมและปลอดภัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566



5. โครงการ รักป่า รักน้ำ รักษาแผ่นดิน กิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ

11 สิงหาคม 2565 อบต.เวียงห้าว นำโดย นายทอง ตาสาย นายก อบต.เวียงห้าว พร้อมด้วยพนักงาน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนตำบลเวียงห้าว ร่วมโครงการ รักป่า รักน้ำ รักษาแผ่นดิน กิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ ณ ป่าชุมชนบ้านตอยงาม (วัดพระธาตุตอยงาม) หมู่ 1 ต.เวียงห้าว อ.พาน จ.เชียงราย

