



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

28 กันยายน 2564

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : นางสาวณัฐมน ทรัพย์บุญโต และนางกนกอร จิตจำนงค์

ผู้อำนวยการ

แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตในการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	6
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล	10
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
รูปแบบการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการศึกษา	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผล	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะทั่วไป	64
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	38
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	40
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	40
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	41
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	42
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	43
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	45
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	47
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	49
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	52
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	55

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการ ตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐ ส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มี

การกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 15 ตำบล ของอำเภอพาน จังหวัด เชียงรายมีที่ตั้งทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอพาน มีระยะห่างประมาณจากอำเภอพาน จุดใกล้สุด 10 กม. และจุดไกลสุด ประมาณ 22 กม. ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว โดยมีมาตรา 40 และมาตรา 41 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน ราษฎร ในตำบลทรายขาวส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา, ทำสวน, ทำไร่, เลี้ยงสัตว์, เลี้ยงปลา, ทำไร่นาสวนผสม ส่วนในเวลารว่างจากฤดูทำนา ของราษฎรส่วนมาก ก็จะประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปเสริมไปด้วย นอกจากนี้ยังมีอาชีพจากการประกอบการพาณิชย์ เช่น การทำโรงงานอุตสาหกรรม ภายในครอบครัว เช่น โรงสี, ร้านขายของชำ, ร้านอาหาร เปิดหอพักให้นักศึกษาเช่า และมีประชากรอีกจำนวนหนึ่งจะประกอบอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจอีกด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างเสริมความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose is not to prove, but to improve." (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอรพาน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอรพาน จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอรพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน

4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอรพาน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 1 กรกฎาคม 2564 ถึง 28 กันยายน 2564

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เป็นการดำเนินองค์การตามแบบแผนในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระเบียบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เป็นช่องทางในการให้บริการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ เว็บไซต์ และให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือ

4. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในเรื่องที่ให้บริการให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การติดตั้งป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และพัฒนา ปรับปรุงสถานที่จอดรถอย่างกว้างขวางรองรับผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

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

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

- 1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
- 1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาลตำบล
- 1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

- 1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
สภาพทั่วไป / ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลทรายขาวเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 15 ตำบล ของอำเภอพาน จังหวัดเชียงรายมีที่ตั้งทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอพาน มีระยะห่างประมาณจากอำเภอพาน จุดใกล้สุด 10 กม. และจุดไกลสุด ประมาณ 22 กม.

ข้อมูลพื้นที่ตำบลทรายขาว

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	
		ไร่	ตารางกิโลเมตร
1	สันทราย	4,309.00	6.89
2	แม่ควาวัง	5,646.00	9.03
3	ร่องธารใต้	808.00	1.29
4	หนองผักจิก	1,785.00	2.86
5	ทรายขาว	3,183.00	5.09
6	ท่าฮ้อย	8,813.00	14.10
7	หนองดุ่ม	2,151.00	3.44
8	โป่งแดง	853.00	1.36

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	
		ไร่	ตารางกิโลเมตร
9	ร่องธารเหนือ	1,684.00	2.69
10	สันต้นม่วง	7,265.00	11.62
11	ร่องธารกลาง	662.00	1.06
12	โป่งแดงใหม่	859.00	1.37
13	รวมไทย	3,517.00	5.63
14	สมานมิตร	1,981.00	3.17
15	ทรายทอง	793.00	1.27
16	โป่งทวี	1,943.00	3.11
17	ดงลาน	5,524.00	8.84
รวม		51,776.00	82.84

มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลทรายทอง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเจริญเมือง และตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเจริญเมือง และตำบลแม่ฮ้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

เขตการปกครอง

ตำบลทรายขาว แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. สันทราย | 10. แม่คาววัง |
| 2. ร่องธารใต้ | 11. หนองผักจิก |
| 3. ทรายขาว | 12. ท่าฮ้อ |
| 4. หนองต๋ม | 13. โป่งแดง |
| 5. ร่องธารเหนือ | 14. สันต้นม่วง |
| 6. ร่องธารกลาง | 15. โป่งแดงใหม่ |
| 7. รวมไทย | 16. สมานมิตร |
| 8. ทรายทอง | 17. โป่งทวี |
| 9. ดงลาน | |

อาชีพ

ราษฎร ในตำบลทรายขาวส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา, ทำสวน, ทำไร่, เลี้ยงสัตว์, เลี้ยงปลา, ทำไร่นาสวนผสม ส่วนในเวลารว่างจากฤดูทำนา ของราษฎรส่วนมากก็จะประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปเสริมไปด้วย นอกจากนี้ยังมีอาชีพจากการประกอบการพาณิชย์ เช่น การทำโรงงานอุตสาหกรรม ภายในครอบครัว เช่น โรงสี, ร้านขายของชำ, ร้านอาหาร เปิดหอพักให้นักศึกษาเช่า และมีประชากรอีกจำนวนหนึ่งจะประกอบอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจอีกด้วย พอจะจำแนกประเภทอาชีพเป็นสัดส่วนดังนี้

- อาชีพทำการเกษตร (ทำนา, ทำสวน, ทำไร่, เลี้ยงสัตว์, เลี้ยงปลา) 70%
- อาชีพรับจ้างทั่วไป 20%
- ประกอบการพาณิชย์ 5%
- รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 5%

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- โรงแรม/บ้านรูด 1 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 7 แห่ง
- โรงสีข้าว 15 แห่ง
- บิมน้ำมัน 3 แห่ง
- ร้านอาหารขนาดกลาง 1 แห่ง
- หอพักนักศึกษา 90 แห่ง
- สถานบันการเงิน 2 แห่ง
- ธนาคารข้าว 1 แห่ง

การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและอนุบาลสามขวบ 8 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง
- โรงเรียนมัธยม (ขยายโอกาส) 2 แห่ง
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย 1 แห่ง
- ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอาชีพสตรี 1 แห่ง
- ค่ายลูกเสือ 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 17 แห่ง
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 17 หมู่
- โรงเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว (ท่าฮ่อ) 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/ สำนักสงฆ์ (ศาสนาพุทธ) แห่ง

การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 2 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน 2 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ที่ทำการตำรวจชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง (เจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 นาย, ราษฎรอาสาสมัครตำรวจชุมชนตำบล 17 นาย)
- ตู้ยามตำรวจประจำตำบล 1 แห่ง
- ศูนย์อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 แห่ง

การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์เอกชน จำนวน 1 แห่ง

การไฟฟ้า

ตำบลทรายขาวมีไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ครบทุกหมู่บ้านแต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน และยังอยู่ในระหว่างการขยายเขตเพิ่มเติมอีกหลายครอบครัว

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย แห่ง (ลำน้ำคลองชลประทาน, ห้วยไร่, ห้วยร่องธาร, ห้วยหลวง, ห้วยแม่ควา, ห้วยโป่งแดง, ห้วยทรายขาว)
- หนองน้ำ 6 แห่ง (หนองผา, หนองปู่เปอะ, หนองป่าไคร้, หนองปลิง, หนองเสละ, หนองสะแกน)
- น้ำพุร้อน 1 แห่ง (น้ำพุร้อนห้วยทรายขาว)
- น้ำตก 1 แห่ง (น้ำตกห้วยทรายขาว) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
- ฝาย 13 แห่ง
- คลองส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่เกษตรกรรม 17 แห่ง
- บ่อบาดาล 27 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 1,629 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 9 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- พื้นที่ป่าในเทือกเขาตอยปุย - บ่อน้ำร้อนห้วยทรายขาว
- พื้นที่ป่าในเทือกเขาตอยป่าเมียง - น้ำตกห้วยทรายขาว
- ป่าชุมชนในพื้นที่ บ้านหนองต๋ม - ป่าชุมชน
- น้ำพุร้อน ห้วยทรายขาว

มวลชนจัดตั้ง

- อาสาพัฒนาชุมชน จำนวน 1 รุ่น
- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 14 รุ่น
- ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน 9 รุ่น
- กองหนุนเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ จำนวน 4 รุ่น
- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 1 รุ่น
- อาสาทำรวจชุมชนประจำตำบล จำนวน 1 รุ่น
- อสม. จำนวน 1 ชมรม 394 คน

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2.1 วิสัยทัศน์ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

“บริหารงานด้วยความโปร่งใส ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พัฒนาทุกภาคส่วนของตำบล ดูแลทุกกลุ่มคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม”

คำขวัญ

เที่ยวบ่อน้ำร้อน พักผ่อนหนองผา น้ำตกงามตา แหล่งผ้าพื้นเมือง วัดอุดมวาริ์ลือเลื่อง
กระต๊องข้าวกลิ้ง แซ่ซ้อมแห่งแคว

1.2.2 พันธกิจ/จุดมุ่งหมายการพัฒนา

เพื่อให้ตำบลทรายขาวมีความเจริญทัดเทียมกับตำบลอื่นๆพี่น้องประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยนำหลัก ธรรมาภิบาล มาใช้ในการพัฒนา คือ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความคุ้มค่า 6. หลักความรับผิดชอบ

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 พัฒนาและบำรุงรักษาถนนทุกสายทั้งสายหลักและสายรอง ตลอดจนเส้นทางขนส่งเครื่องมือเข้าสู่แหล่งประกอบการทางด้านเกษตรกรรมและการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรไปสู่แหล่งรับซื้อ หรือยุ่งฉางของเกษตรกร

1.2 ศึกษาแนวทางและวิธีการที่จะดำเนินการสร้างเส้นทางเขื่อนน้ำตกทรายขาวและอ่างเก็บน้ำหนองผาเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการคมนาคมต่อไป

1.3 ติดตามและประสานงานหน่วยงานที่ทำแผนพัฒนาถนนสายหลักในตำบลไว้จำนวน 5 สายคือ 1 สายบ้านแม่ดาววังหมู 2 และบ้านหัวฝาย 2.สายบ้านรวมไทย หมู่ 13 และบ้านปางสา 3.สายบ้านท่าฮ่อ หมู่ 6 และบ้านปางสา 4.ถนนสายบ้านร่องธารหมู่ 3 และบ้านปางสา 5.สายบ้านร่องธารหมู่ 9 และบ้านท่าฮ่อหมู่ 6 เพื่อให้มาดำเนินการตามแผน

1.4 ก่อสร้าง ปรับปรุงและพัฒนา ระบบน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2. นโยบายด้านเศรษฐกิจ

2.1 พัฒนาศูนย์สินค้า otop ประจำตำบล เพื่อรองรับผลผลิตจากวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มอาชีพต่างๆ ในตำบลทรายขาวมาจำหน่าย โดยใช้อาคารสถานที่ ที่มีอยู่แล้วตามความเหมาะสม

2.2 ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับประชาชน เพื่อให้เป็นรายได้เสริม โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ภูมิปัญญาในท้องถิ่น มาพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ประชาชนในลักษณะกลุ่มอาชีพ กลุ่มสนใจและอื่นๆ

2.4 สนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับกลุ่มเยาวชน กลุ่มอาชีพสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป

2.5 ส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม เพื่อลดต้นทุนการผลิต ด้วยการผลิตปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยหมัก ปุ๋ยพืชสด ยาป้องกันและกำจัดแมลงศัตรูพืชที่ไม่ใช้สารเคมีเป็นส่วนประกอบ การเก็บและการคัดเมล็ดพันธุ์พืชเพื่อใช้ในฤดูกาลผลิตต่อไป โดยอาศัยภูมิปัญญาที่มีอยู่ในท้องถิ่น

3. นโยบายด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยการรวมศูนย์เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามหมู่บ้านต่างๆ เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว จัดกระบวนการเรียนการสอนตามหลักวิชาการ แยกตามกลุ่มอายุเพื่อให้การพัฒนาเด็กเล็กให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดรถรับส่งนักเรียนให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

3.2 หาช่องทางที่จะให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนภายในตำบลทรายขาวได้รับประทานอาหาร กลางวันฟรีครบทุกคน

3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬาในระดับโรงเรียน ระดับเยาวชน ในหมู่บ้านและตำบล เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย และใช้กิจกรรมทางด้านกีฬาเป็นสื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่ประชาชน และการป้องกันปัญหาด้านสารเสพติด

3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการสืบสาน จารีตประเพณีและศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิมของล้านนา ให้เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของตำบล

3.5 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบทำเนียมประเพณีอันดีงาม

3.6 ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาโรงเรียนในตำบล ให้มีคุณภาพใกล้เคียง กับโรงเรียนอบต.ทรายขาว

4. นโยบายด้านการพัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์

4.1 ฟื้นฟู ส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มเยาวชนตามหมู่บ้านต่างๆ จัดตั้งเป็นสภาเยาวชน ตำบลทรายขาว เพื่อเตรียมเยาวชนรุ่นใหม่ให้เป็นผู้นำในอนาคต และเพื่อลดปัญหาการทะเลาะวิวาท และยาเสพติดโดยการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน

4.2 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการสร้างชุมชนน่าอยู่ การสร้างความเข้มแข็งและความสามัคคีสามัคคี ในหมู่บ้านและตำบล

4.3 ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาครอบครัว สนับสนุนให้ทุกภาค ส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นให้แก่ครอบครัว

4.4 พัฒนาที่ทำการกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลทรายขาวให้สวยงามและมีวัสดุอุปกรณ์ สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

4.5 ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส ทางสังคม ให้มีกิจกรรมการผลิตที่เหมาะสมกับวัย เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจาก กิจกรรมที่ทำ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิต อย่างมีความสุขตามอัตภาพ

4.6 พัฒนาและส่งเสริมกลุ่มพลังต่างๆที่ทำงานเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย และ บริการประชาชน เช่น สายตรวจอาสา อปพร. ให้มีชีวิตรายได้จากการดำเนินกิจกรรมที่ทำ เพื่อให้มีชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4.7 จัดสวัสดิการสงเคราะห์ สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทาง สังคม ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

5. นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 สนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาระบบเหมืองฝายเพื่อบริหารจัดการ การจัดสรรน้ำ ให้เกษตรกรอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

5.2 ศึกษาแนวในการพัฒนารูปแบบการกำจัดขยะชุมชน เพื่อบริหารจัดการการ กำจัดขยะอย่างยั่งยืนและครอบคลุมทุกชุมชน โดยเร่งด่วน

5.3 พัฒนาน้ำตกทรายขาวให้กลับมาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและแหล่งจำหน่าย สินค้าต่อไป

5.4 ศึกษาเส้นทางที่จะขออน้ำพุร้อนคืนจากกรมทางหลวง มาบริหารจัดการให้เป็น แหล่งท่องเที่ยวต่อไป

5.5 พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรขนาดใหญ่เช่นอ่างเก็บน้ำโครงการพระราชดำริ ห้วยหลวงอ่างเก็บน้ำหนองผา หนองปลิง หนองปู่เปอะ หนองบวักซอน หนองข้างแกน หนองป่าไคร้ ให้เป็นแหล่งน้ำสำรอง แหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำและเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชน

6. นโยบายด้านสาธารณสุขและและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

6.1 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาาระบบสาธารณสุขมูลฐานให้มีความเข้มแข็ง เพื่อให้ประชาชนในตำบลทรายขาว มีความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่างๆ มีทักษะในการดูแลตัวเองและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

6.2 สนับสนุนการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างและกระจกมองโค้ง ในทางแยก ทางร่วม และเส้นทางที่เป็นอันตรายต่อการสัญจรไปมา ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

6.3 สนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันปัญหายาเสพติดในกลุ่มเยาวชนและประชาชน

6.4 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับรถกู้ชีพ อพพร.ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชนในเวลาเจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุ ได้ตลอดเวลา

6.5 ปรับปรุงระบบบริหารจัดการระดับเพลิงของศูนย์บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวให้มีความพร้อมตลอดเวลาทั้งทางด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้ใช้การทันที ที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน และไปถึงที่เกิดเหตุให้ไวที่สุด

7. นโยบายด้านการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

7.1 ปรับปรุงระบบบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรในสำนักงานและโรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวให้มีประสิทธิภาพตามภารกิจ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

7.2 ปรับปรุงพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ให้สวยงาม สะอาด ร่มรื่น

8. นโยบายด้านอื่นๆ

8.1 เรื่องที่ไม่ได้บรรจุไว้ในนโยบายด้านต่างๆนั้น เมื่อเป็นความต้องการของประชาชน หรือประชาชนได้รับความเดือดร้อน จำเป็นต้องรีบให้การช่วยเหลือเป็นการด่วน ก็จะดำเนินการทันทีตามกรอบแนวทางที่จะดำเนินการได้ หรือหารือกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อดำเนินการต่อไป

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

1.4.1 ความหมายของทัศนคติ

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

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

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

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

ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และ การสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็น การสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่า เป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

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

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

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากรใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกสียดซัง ไม่อยากรใกล้สิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มุน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

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

เดโซ สวานานนท์ (2512 : 28) กล่าวถึง ทศนคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

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

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมิปฏิบัติต่อบุคคลใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้านสิ่งแวดล้อม ที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทศนคติ นั้น

โดย สรุป ทศนคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มี ผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

1.4.2 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดง ทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติ ทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรือ อารมณ์ จากสภาพจิตใจได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติ ทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็น สมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับ ความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคล หนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้น ในจิตใจของเขาจนพยายามประทุพติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็น ในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติ นิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาได้เสียงเรื่องกฎระเบียบว่า ด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

1.4.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

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

1. องค์ ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความ เชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้นเป็น ลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การ แสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิดและ ความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความ เข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง

ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็น ส่วนประกอบ ชั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport , 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจ เกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและ ประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้ว รับประทานปฏิบัติตามต่อไป
 2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
 3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยชม ตนเสมอ
 4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติ ของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้
- เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield , 1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติ อาจเกิดขึ้นจาก

1. การ ตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตน ได้ บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้
3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอา ทัศนคติ ของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป
4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วยคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มัก มองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือ คิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2520 : 64 - 65) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมายและ แหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็น ส่วนประกอบ ชั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport , 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจ เกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและ ประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยเชยชม ตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติ ของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield , 1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติ อาจเกิดขึ้นจาก

1. การ ตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตน ได้ บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอา ทัศนคติ ของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วยคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มัก มองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือ คิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2520 : 64 – 65) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมายและ แหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทัศนคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

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

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 - 167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

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

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมีถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างไรเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้ว แต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

1.4.4 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติทางเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมามีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และ การดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงาน องค์กรสถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์กรและอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายาม ประพฤติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

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

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

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

1. การยินยอม (Compliance)

การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวังจะได้รับ ความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขา กระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือการ ยอมรับจากผู้อื่นใน การเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรือ อิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอม กระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification)

การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกันบุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)

เป็น กระบวนการ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับ ความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

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

การเปลี่ยน ทัศนคติ มี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วยและทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยน ทัศนคติ เดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงไปในทางลบและถ้าเป็นไปในทางลบก็จะกลับเป็นไปในทางบวก

เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้วจะเห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิด ทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือ การสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่นสิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบันก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

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

1. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ของผู้รับสาร
3. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นและการเกิดความรู้ความเข้าใจนี้มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายความพึงพอใจ

1.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทาง สังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือฝ่ายผู้มี หน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสอง มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากใน ลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ แตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจ

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึของผู้รับบริการต่อสถาน ประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทาง กลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นใน เชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการตลอดจนเป็น การให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

จารุวรรณ กนกทอง. (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความพอใจ ในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินหลังการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ และด้านอาคารสถานที่

1.5.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความ
พึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการ
และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการ
ให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่าง
เท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมี
ความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ
ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการ
บริการ มีดังนี้

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ
คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ
หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิด
ความ พึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล
ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มี
บทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่
วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความ
ต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงาน
บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่
ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ
ความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับ

การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

1.5.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์

การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

1.5.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความ พึงพอใจในการบริการขั้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหาร จัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้ ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พิน ทองพูน. (2549) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์. (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.(2560) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคุมไปกับการพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและ

ตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

1.5.5 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์. (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

- 1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ชานนท์ ถ้ำคู่. (2545: 10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่นักวิจัยและนักวิชาการได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในเนื้อหาปลีกย่อยบางส่วน แต่ความหมายหลักส่วนใหญ่จะสอดคล้องกัน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายหรือคำจำกัดความของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจ ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่จะดูได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน หากความรู้สึกที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

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

สุนารี แสนพยุห์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน³ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นรองลงมา คือเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหารพนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ)งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าทีเทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{x} = 4.60) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.47) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.44) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

อัญฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยลีนี จำภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สำนวญความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงานพบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

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

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบของค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูลจังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบ(t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาคความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

รักษ์ศรี เกียรติบุตร (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ซาง จังหวัดพะเยาที่มาใช้บริการจำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 47.3 สถานภาพสมรสร้อยละ 67.6 และมีอาชีพหลักคือเกษตรกรร้อยละ 45.9 ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.34) โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด (= 4.49) และระดับมากในปีที่ 2 (= 4.18) เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐานเมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุดการประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่องและสามารถกำหนดเป้าหมายการทำ

แผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีองค์ความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้นเพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (=4.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (=4.58) รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (=4.43) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (=4.16) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ทวนธง ครุทจัน,ชลดดา,แสงมณี ศิริสาริตกิจ,อรสา อนันต์ และ อภิตี จิโรภาส (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต และเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.34, S.D. = 0.59, P = 86.8$) และเมื่อพิจารณา

เป็นรายงานบริการ ดังนี้ (1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจสตรีวัย-ภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.40, S.D. = 0.52, P = 88.0$) (2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($M = 4.29, S.D. = 0.58, P = 85.8$) (3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($M = 4.37, S.D. = 0.57, P = 87.4$) และ (4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักเรียนจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก ($M = 4.29, S.D. = 0.73, P = 85.8$) สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M = 4.43, S.D. = 0.64, P = 88.6$)

วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, โสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

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

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

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

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ดังนี้
 - 1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่
 - 2) ประชาชน
 - 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ
 - 1) งานบริการกฎหมาย
 - 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
 - 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ณ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงาน ซึ่งแต่ละงานก็ต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละ ออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีไขกลุ่ม ตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.00
21 – 30 ปี	8	8.00
31 – 40 ปี	24	24.00
41 – 50 ปี	35	35.00
51 – 60 ปี	19	19.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	18.00
มัธยมศึกษา	37	37.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	12	12.00
ปริญญาตรี	25	25.00
ปริญญาโท	5	5.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	3	3.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	7	15.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	10.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	18	16.00
รับจ้างทั่วไป	21	23.00
เกษตรกร/ประมง	33	33.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	19	19.00
2 - 3 ครั้ง	34	34.00
4 - 5 ครั้ง	38	38.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	9	9.00
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานบริการกฎหมาย	8	8.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	18	18.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	32	32.00
งานด้านสาธารณสุข	42	42.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด
เชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น
ร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
คิดเป็นร้อยละ 37 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 33 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563
จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง
ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน
จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 42

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96 - 100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96 - 100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96 - 100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96 - 100	10
รวม	96 - 100	10

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

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	96 - 100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96 - 100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91 - 95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	96 - 100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91 - 95	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96 - 100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91 - 95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96 - 100	10
รวม	96 - 100	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96 – 100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96 – 100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91 – 95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96 – 100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91 – 95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ ให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของท้องถิ่น เป็นต้น	96 – 100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การ บริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96 – 100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96 – 100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	96 – 100	10
รวม	91 – 95	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96 - 100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96 - 100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96 - 100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96 - 100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96 - 100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96 - 100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 - 100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96 - 100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96 - 100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96 - 100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96 - 100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 - 100	10
รวม	96 - 100	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96 - 100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96 - 100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	96 - 100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	91 - 95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96 - 100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91 - 95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96 - 100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96 - 100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96 - 100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96 - 100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91 - 95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91 - 95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91 - 95	9
รวม	96 - 100	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้านและการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความ พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การติดต่อราชการ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขกำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ยกเว้นงานด้านงานด้านบริการกฎหมาย เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางบริการ	งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
5. การจัดให้มีช่องทางบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางบริการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
8. การมีช่องทางบริการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว 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 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไปให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
7. การใช้จ่ายหรือค่าพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาคำถามของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	96 - 100	96 - 100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	9	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
รวม		10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละ ของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจ โดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	91 - 95	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100	96 -- 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	10
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	91 - 95	91 - 95	91 - 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
	รวม				

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ	งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	91 - 95	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวมเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 2) การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 3) มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการติดตั้งป้ายเพิ่มเติมให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย
- 2) ควรจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการมารับบริการ
- 3) ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการออกหน่วยนอกสถานที่ประจำทุกปี เพื่อคอยบริการประชาชนโดยตรง
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเคลื่อนที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ

เพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น
- 2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน
- 4) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในช่วงพักเที่ยง ไว้คอยให้การให้บริการจากประชาชน
- 3) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เพื่อให้บริการได้ทันต่อสถานการณ์เมื่อมีผู้มาขอรับบริการ

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน
- 3) การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
- 2) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับผู้มาขอรับบริการ
- 3) ควรมีการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 33 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 42

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้านและการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
2. มีเอกสารเผยแพร่แนะนำการเข้ารับบริการ และการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารก่อนมาขอรับบริการ ทั้งในสถานที่ให้บริการและทางเว็บไซต์
3. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ครอบคลุมทุกงานที่มีการให้บริการ
4. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่าผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งสอดคล้องกับ ปาลิกา ชะชิกุล และประชัน ชะชิกุล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดดิงจี่ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.23 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.77 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.63 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 15.49 อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 12.34 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 6.82 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.49 มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา ร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.06 และ อุดมศึกษา/เทียบเทหาร้อยละ 11.55 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 38.58 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.50 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 14.17 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.07 และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.67

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เย็น อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีการจัดลำดับงานก่อน-หลัง และให้บริการตามระยะเวลา เจื่อนใจตามที่กำหนด มีช่องทางกาให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะ ความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ วิจิตร วิชัยสาร (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ 2559 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.60, SD = 0.479$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.55, SD = 0.496$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.53, SD = 0.514$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.51, SD = 0.511$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวมตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับรัชนิดา ไสยรส และคณะ(2561: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลดขั้นตอนในการ ให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
3. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 33 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 42

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้านและการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
2. มีเอกสารเผยแพร่แนะนำการเข้ารับบริการ และการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารก่อนมาขอรับบริการ ทั้งในสถานที่ให้บริการและทางเว็บไซต์
3. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ครอบคลุมทุกงานที่มีการให้บริการ
4. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่าผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งสอดคล้องกับ ปาลิกา ชะชิกุล และประชัน ชะชิกุล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาริวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดดินจี่ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.23 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.77 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.63 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 15.49 อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 12.34 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 6.82 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.49 มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา ร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.06 และ อุดมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ 11.55 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 38.58 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.50 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 14.17 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.07 และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.67

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เย็น อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีการจัดลำดับงานก่อน-หลัง และให้บริการตามระยะเวลา เงื่อนไขตามที่กำหนด มีช่องทางกาให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะ ความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ วิจิตร วิชัยสาร (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ 2559 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.60, SD = 0.479$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.55, SD = 0.496$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.53, SD = 0.514$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.51, SD = 0.511$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวมตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับรัชนิดา ไสยรส และคณะ(2561: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลดขั้นตอนในการ ให้บริการที่ยุงยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

บรรณานุกรม

- กานต์ บุณศิริ (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่. วารสารประกาศนาศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1.
- คณะกรรมการตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : คณะทำงาน ตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการ.
- เฉลิมพร อภิขณาพงศ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การ บริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2523). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ. องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชาญณรงค์ ธนะมุล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.
- ทวนธง ครุทจ้อน (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, ปีที่ 3 ฉบับที่ 1
- บรรเทา ไชยโคตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยวิทยาเขต ร้อยเอ็ด
- ประทาน คงฤทธิ. (2525). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รักษ์ศรี เกียรติบุตร (2562) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. วารสารจุฬาราชการ, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการบริการของเทศบาล ตำบล
เนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ร.ป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏรำไพพรรณี
- วินัย วงศ์อาสา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัย
ประชาชน, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2552. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สมยศ นาวิกาน. (2524). ความหมายความพึงพอใจ. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.
- สุนารี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคามตำบลขามเรียงอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม. (2561).
โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยลีนี จำภูพจน์. (2559). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การ
ส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 12 (1),
49 - 50.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่อกับงานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่อกับงานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

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 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งานบริการกฎหมาย
 งานด้านรายได้หรือภาษี
 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ ว.๑๔๘

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในระหว่างวันที่ ๑๔ กรกฎาคม
๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้
หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๑-๓๔๖-๑๑๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ คือ อาจารย์ณัฐมน ทรัพย์บุญโต
งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งาน ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม
มิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

- ✓ งานด้านบริการกฎหมาย
- ✓ งานด้านรายได้หรือภาษี
- ✓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ✓ งานด้านสาธารณสุข

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑
โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๔๗๒



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว
ที่ 351 / 2564

เพื่อให้การอยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552

จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ประจำเดือน พฤษภาคม 2564 ดังนี้ เวรกลางวัน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา 08.30 น. - 17.00 น.)

วันที่อยู่เวรฯ	ชื่อผู้อยู่เวรฯ	ชื่อผู้ตรวจเวรฯ
วันที่ 8,25	นางสาวศิริธร คำเปี้ย	นางอรุณทิพย์ พุดเนียม
วันที่ -,26	นางสาวลภัสสรดา แก้วยอด	1,4,7,10,13,16,19,22,25,28,31
วันที่ 9,26	นางจันทร์ มุลทาแซม	
วันที่ 9,27	นางสุนีย์ โพธิปัญญา	นางศิวตา เตชะเนตร
วันที่ 10,28	นางนุควี บุทองรัตน์	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29
วันที่ 10,29	นางสาวศรัญญา เมืองมาหล้า	
วันที่ 11,29	นางสาวศิริประภา แดงต้อย	นางสาวนันทิยา คีรีแก้ว
วันที่ 12,30	นางสาวจรรยา ศรียอด	3,6,9,12,15,18,21,24,27,30
วันที่ 13,30	นางสาวชุตติมา ทาสรินทร์	
วันที่ 14,31	นางสาวนฤมล ท้าวคำหล่อ	
วันที่ 15	นางวัชรพร อริยะมั่ง	
วันที่ 15	นางสาวคัทลียา บุญหาทอง	
วันที่ 16	นางสาวสุชานาฏ สุทนต์	
วันที่ 1,16	นางสาวณัฐรดา ศรียอด	
วันที่ 1,17	นางปรียากานต์ วรรณเพ็ญศรี	
วันที่ 2,18	นางสาวชลธิชา ปัญญา	
วันที่ 2,19	นางสาวนวลปราง สองแสน	
วันที่ 3,20	นางณัฐปภัทร์ นามะณีวรรณ	
วันที่ 4,21	นางสาวภัทราวดี ศรีจำปา	
วันที่ 4,22	นางสาวลลิตา มังคลาด	
วันที่ 5,22	นางสาวอัญชุลี วงจันเสื่อ	
วันที่ 6,23	นางสาวทาริกา สุภาพร	
วันที่ 7,23	นางปวันรัตน์ ทรัพย์ปัญญานนท์	
วันที่ 8,24	นางสาวปิ่นฉัตร ปันแก้ว	

ให้ผู้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด
อย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลา
ดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่าง ๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ
หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติให้รีบรายงาน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบทันที อนึ่งกรณีที่ไม่สามารถอยู่
ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ทำบันทึกเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบล่วงหน้าเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่อยู่
เวรแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ)



(นายไสว ชันจันทร์แสง)

รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

ที่ 352 / 2564

เพื่อให้การอยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552

จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ประจำเดือน พฤษภาคม 2564 ดังนี้ เวรกลางวัน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา 17.00 น. - 08.30 น.)

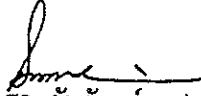
วันที่อยู่เวรฯ	ชื่อผู้อยู่เวรฯ	ชื่อผู้ตรวจเวรฯ
วันที่ 16	นายอมรพงษ์ สาคร	
วันที่ 17	นายันทวัฒน์ ทำสะอาด	นายไสว ชันจันทร์แสง
วันที่ 1,18	นายจักรกฤษ จันดีมาต	1,4,7,10,13,16,19,22,25,28,31
วันที่ -,19	นายปิยะพงษ์ มูลปือก	
วันที่ 2,20	นายสิทธิชัย มูลศิริ	ร.ต.วิจิต อินทนนชัย
วันที่ 3,21	นายยุทธชัย ตันคำ	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29
วันที่ 4,22	นายทวีศักดิ์ ศรีพรหม	
วันที่ 5,23	นายชยวัฒน์ กันดอก	นายทรงวุฒิ สายฉลาด
วันที่ 6,24	นายรณชัย มะโนวรรณมา	3,6,9,12,15,18,21,24,27,30
วันที่ 7,25	นายปรัชญา นนท์ก่า	
วันที่ 8,26	พ.อ.อ.คณพศ วรศาสตร์	
วันที่ 9,27	นายจิรพงษ์ บุญเพิ่ม	
วันที่ 10,28	นายประจวบ มาลานัน	
วันที่ 11,29	นายวิระพล ทรัพย์ปัญญานนท์	
วันที่ 12,30	นายวุฒิพงศ์ จะเหมาะ	
วันที่ 13,31	นายชัยดี นาอูกะ	
วันที่ 14	นายพลรัตน์ ปินตา	
วันที่ 15	นายจงรัก โนทะวงศ์	

ให้ผู้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลาดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่าง ๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติให้รีบรายงาน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบทันที อนึ่งกรณีที่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ทำบันทึกเสนอ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบล่วงหน้าเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่อยู่เวรแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ)



(นายไสว ชินจันทร์แสง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว
ที่ 353 / 2564

เพื่อให้การอยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552

จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรยามสถานที่ราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ประจำเดือน พฤษภาคม 2564 ดังนี้ เวรกลางวัน (อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ในวันเสาร์ อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ระหว่างเวลา 08.30 น. - 17.00 น.)

วันที่อยู่เวรฯ	ชื่อผู้อยู่เวรฯ	ชื่อผู้ตรวจเวรฯ
วันที่ 8	นางสาวศิริธร คำเปีย	
วันที่ -26	นางสาวลภัสสรดา แก้วยอด	นางอรุณทิพย์ พุฒเนียม
วันที่ 9,26	นางจันทร์ มุลทาแซม	1,4,7,10,13,16,19,22,25,28,31
วันที่ 9	นางสุนีย์ โพธิปัญญา	
วันที่ 10	นางนุควี บุทองรัตน์	นางศิวตา เตชะเนตร
วันที่ 10,29	นางสาวศรีัญญา เมืองมาหล้า	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29
วันที่ 29	นางสาวศิริประภา แดงตุ้ย	
วันที่ 30	นางสาวจรรยา ศรียอด	นางสาวนันทิยา ศิริแก้ว
วันที่ 30	นางสาวชุตินา ทาสุนิทร์	3,6,9,12,15,18,21,24,27,30
วันที่ -	นางสาวนฤมล ท้าวคำหล่อ	
วันที่ 15	นางวัชรพร อริยะมั่ง	
วันที่ 15	นางสาวคัทลียา บุญทาทอง	
วันที่ 16	นางสาวสุชานาฏ สุทธนู	
วันที่ 1,16	นางสาวณัฐรดา ศรียอด	
วันที่ 1,17	นางปรียากานต์ วรรณเพ็ญศรี	
วันที่ 2	นางสาวชลธิชา ปัญญา	
วันที่ 2	นางสาวนวลปราง สองแสน	
วันที่ -	นางณัฐภัทร์ นามะณีวรรณ	
วันที่ 4	นางสาวภัทราวดี ศรีจำปา	
วันที่ 4,22	นางสาวลลิตา มังคลาด	
วันที่ 22	นางสาวอัญชุลี วงจันเสื่อ	
วันที่ 23	นางสาวทาริกา สุภาพร	
วันที่ 23	นางปวันรัตน์ ทรัพย์ปัญญานนท์	
วันที่ 8	นางสาวปณณรัตน์ ปันแก้ว	

ให้ผู้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าที่อยู่เวรรักษาสถานที่ราชการ ดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด
อย่าให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ และให้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการในเวลา
ดังกล่าว เช่น การรับคำร้องต่างๆ การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ
หากมีเหตุการณ์ไม่ปกติให้รีบรายงาน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบทันที อนึ่งกรณีที่ไม่สามารถอยู่
ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ทำบันทึกเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทราบล่วงหน้าเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่อยู่
เวรแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ)



(นายไสว ชันจันทร์แสง)

รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรายขาว