รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการโดย

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนาคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2565

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : กรปภา จันทาพูน

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ

สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 ยกเว้นด้าน การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 หรือร้อยละ 95.80

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 หรือร้อยละ 98.67

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 หรือ ร้อยละ 100

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 หรือร้อยละ 96.15

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 4 ส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านการศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 98.95 คิดเป็นร้อยละ 96-100 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 95.82 คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิด	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	6
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กร	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผล	57
อภิปรายผล	59
ข้อเสนอแนะทั่วไป	62
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	62
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	36
4.2	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	38
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	39
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	40
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	41
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	42
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	44
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	46
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	48
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	50
4.11	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	52

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกๆคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "Evaluation's most important purpose in not prove, but to improve." (Stufflebeam,2004 ใน พิสณุ ฟองศรี,2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา

2) งานด้านรายได้หรือภาษี

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4) งานด้านสาธารณสุข

1.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 22 กรกฎาคม 2565 ถึง 20 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น		**ตัวแปรตาม**
การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ **1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** **2) ด้านช่องทางการให้บริการ** **3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** **4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	⇨	**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ** **1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** **2) ด้านช่องทางการให้บริการ** **3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** **4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตำบลเกาะช้าง ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของประเทศไทย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากตัวอำเภอแม่สายไปทางทิศตะวันออก บนถนนสายเหมืองแดง-ทุ่งเกลี้ยง เป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ โดยมีแม่น้ำรวกเป็นแนวกั้นอาณาเขต
ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน
ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย

เนื้อที่/ภูมิประเทศ

ตำบลเกาะช้าง มีพื้นที่โดยประมาณ 47.35 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 29,593 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 16.62 ของพื้นที่อำเภอแม่สาย มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบหุบเขา

พื้นที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 30.82 ของพื้นที่ตำบล
พื้นที่ในการเกษตร/ ประกอบอาชีพร้อยละ 65.23 ของพื้นที่ตำบล
พื้นที่ เป็นพื้นที่สาธารณะร้อยละ 8.66 ของพื้นที่ตำบล

พื้นที่ตอนบนด้านทิศเหนือ เป็นที่ราบหุบเขาริมฝั่งแม่น้ำรวก เป็นพื้นที่เกษตรกรรมและที่ตั้งของชุมชนอยู่ในเขต หมู่บ้านหมู่ที่ 6, 11, 5,10, 9, 7, 12 ,1 และ 2 ตำบลเกาะช้าง เรียงลำดับจากทิศตะวันตกไปหาทิศตะวันออก

พื้นที่ตอนล่างด้านทิศใต้ เป็นที่ราบหุบเขาต่อจากพื้นที่ตอนบน เป็นพื้นที่เกษตรกรรมและที่ตั้งของชุมชนอยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ 8, 4, 13 และ 3 ตำบลเกาะช้างเรียงลำดับจากทิศตะวันตกไปหาทิศตะวันออก ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบน้ำท่วมถึง สาเหตุมาจากปัญหาการระบายน้ำไม่ทันเนื่องจากน้ำไหลหลากจากประเทศสหภาพเมียนมาร์ ประกอบกับน้ำฝน-ฝนตกหนักในช่วงฤดูฝนสะสมตามแม่น้ำสาย - แม่น้ำรวกและแม่น้ำมะ มีปริมาณมากไม่สามารถไหลลงสู่แม่น้ำโขงได้ทันเนื่องจากปริมาณน้ำโขงที่รับน้ำมาจากหลายแห่งโดยเฉพาะจากประเทศจีน - สหภาพเมียนมาร์ - ลาว ทำให้มีปริมาณน้ำมีมากและหนุนขึ้นสูง ทำให้การระบายน้ำไม่สามารถระบายได้อย่างทันท่วงทีทำให้น้ำในแม่น้ำล้นตลิ่งท่วมพื้นที่การเกษตรในตำบลเป็นประจำทุกปี

ประชากร

ตำบลเกาะช้างมีจำนวน 13 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 12,151 คน 4,748 ครัวเรือน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านปางห้า
หมู่ที่ 2 บ้านสันนา
หมู่ที่ 3 บ้านสันบุญเรือง
หมู่ที่ 4 บ้านสันหลวง
หมู่ที่ 5 บ้านป่าแดง
หมู่ที่ 6 บ้านป่าซางงาม
หมู่ที่ 7 บ้านม่วงคำ
หมู่ที่ 8 บ้านเหมืองแดงน้อย
หมู่ที่ 9 บ้านศรีป่าแดง
หมู่ที่ 10 บ้านศรีชัยภูมิ
หมู่ที่ 11 บ้านป่าแดงหลวง
หมู่ที่ 12 บ้านร้อง
หมู่ที่ 13 บ้านสันหลวงใต้

แรงงาน

การประกอบอาชีพของประชาชนตำบลเกาะช้าง โดยหลักจะประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง

อัตราค่าจ้างแรงงานในตำบลเกาะช้าง ประมาณ 250 บาท/คน/วัน

แรงงานต่างด้าว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างเป็นตำบลที่มีพื้นที่ติดกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ ประกอบกับพื้นที่มีสถานประกอบกิจการ ซึ่งต้องการแรงงานต่างด้าวในส่วน

หนึ่ง จึงทำให้เกิดปัญหาแรงงานต่างด้าวขึ้น ซึ่งมีแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในตำบลเกาะช้าง ประมาณ 844 คน

การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สุขภาพ

จำนวนสถานศึกษาในตำบลเกาะช้าง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง

โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 8 แห่ง

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด จำนวน 10 แห่ง

สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

โบสถ์คริสต์ จำนวน 4 แห่ง

สถานีบริการสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะช้าง จำนวน 1 แห่ง

คลินิก จำนวน 5 แห่ง

1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546) คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนใน ท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้อง กระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่ เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยัง จะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครอง ท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทาง การเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่าย บริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทาง

การเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของ ตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจาย อำนาจนั้นกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวม ได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่าง มาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ

เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจความหมายทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายความถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ในการที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งในทำนองว่าชอบหรือไม่ชอบตามปกติแล้วบุคคลจะต้องมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเสมอ ซึ่งได้มี นักจิตวิทยาหรือกลุ่มผู้ที่ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติ ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

ลิลลิ เทอรสโตน, (Lili Thurstone, 1967 : 77) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นการแสดงออกทางด้านผลรวมของความโน้มเอียงและความรู้สึก ความมีอคติ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นอยู่ในใจมาก่อน ความคิด ความกลัว การบังคับขู่เข็ญและการลงความเห็นของมนุษยเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

โรคีช, (Rokeach, 1970 : 112) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

กู๊ด, (Good,1973 : 49) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมที่จะกระทำปฏิบัติ หรือมีปฏิกิริยาต่อบุคคลสิ่งของและสภาพการณ์ใดๆ ทั้ง ทางบวกและทางลบ

อัลพอร์ต, (Allport, 1935 : 810) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติหมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิตและประสาทซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่กำหนดทิศทางของ ปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

นิวคัม, (Newcomb, 1954 : 128) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้และทัศนคตินี้จะแสดงออกได้ทางด้านพฤติกรรมสองลักษณะคือการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ ทัศนคติเช่นนี้ทำให้คนอยากปฏิบัติ อยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น ลักษณะเช่นนี้เราเรียกว่า ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) อีกลักษณะหนึ่ง คือ ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) คนจะแสดงออกทำนองไม่พึงพอใจไม่ชอบหรือไม่เห็นด้วย ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ชิงชัง อยากหนี อยากอยู่ให้ห่างจากสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติอีกแบบหนึ่ง คือความรู้สึกเฉย ๆ ไม่ชอบ ไม่เกลียด เป็นทัศนคติแบบกลาง ๆ

สุชาติ โสมประยูร. (2520 : 111) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภาวะแห่งความพร้อมของจิตใจ ซึ่งมีปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและ นามธรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2523 : 239) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างจากสถานการณ์ภายนอก

ฉัตรชัย ปันชาติ (2545 : 7) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้และความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในด้านที่ดีและไม่ดี อาจเป็นลักษณะบวกหรือลบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จิระวัฒน์ วงส์สวัสดิวัฒน์ (2559, หน้า 33) อธิบายคำว่า ทัศนคติ คือเครื่องมือใช้ในกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเป็นความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติสามารถวัดได้จากความคิดเห็น คำพูด หรือการกระทำที่บุคคลแสดง ออกมาได้

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิด จากการเรียนรู้และประสบการณ์จากสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งในทำนองว่าชอบหรือไม่ชอบ

1.3.1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ไทรแอนดิส, (Triandis, 1971 : 12) กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1) ด้านความรู้ (The Cognitive Component) หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ และความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

2) ด้านความรู้สึก (The Effective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

3) ด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้ม หรือความพร้อมที่บุคคลจะตอบรับหรือปฏิเสธ

แพรภทิรา เขียวชะอุ่ม (2559) กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็น

2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึก ชอบ - ไม่ชอบ

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้ม หรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติหรือท่าทางที่ดี– ไม่ดี

1.3.2 ลักษณะของทัศนคติ

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2526 : 231) อธิบายถึง ลักษณะของทัศนคติที่สำคัญมีดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือการได้รับประสบการณ์ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด

2. ทัศนคติ เป็นดัชนีที่ชี้แนวทางการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ ถ้ามีทัศนคติที่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าหาโดยการถอยหนีหรือต่อด้านการแสดงพฤติกรรมนั้น

3. ทัศนคติ สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลอื่นๆ ได้ เช่น บิดา มารดา ไม่ชอบบุคคลหนึ่งย่อมมีแนวโน้มทำให้เด็กไม่ชอบบุคคลนั้นด้วย

4. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้หรือประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไปทัศนคติย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545 หน้า 138) เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกล่าวถึง ลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้นซึ่งลักษณะของทัศนคติสรุปได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้

2. ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร

3. ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี – ไม่ดีชอบ – ไม่ชอบ เป็นต้น

4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ

5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์นั้นคือ ทัศนคติย่อมมี ที่หมายนั้นเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติ พอจะสรุปได้ว่า ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะแวดล้อม ถ้าเกิดขึ้นแล้วจะมีลักษณะมั่นคงและเปลี่ยนแปลง

1.3.3 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

วรรณฤดี แก้วแกมแข (2544 : 22) อธิบายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติของบุคคลจะพัฒนาไปได้โดยสาเหตุ 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1) บุคคลมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2) เกิดจากการที่บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำหรือความคิดเห็นของคนอื่นเป็นของตน

3) การที่บุคคลพยายามที่จะสนองความต้องการของตน ได้ยาก ทัศนคติจะมีบทบาทช่วยให้บุคคลได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลแม้จะได้รับการปลูกฝังไว้ในตัวบุคคลอย่างมั่นคงพอสมควรแต่ก็อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามทฤษฎีต่าง ๆ โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1) การยอมตาม ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม

2) การเลียนแบบ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลพึงพอใจในบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3) ความต้องการที่จะเปลี่ยน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และเกิดค่านิยมในบางสิ่งบางอย่างที่ตนเองชื่นชอบ ก็จะเกิดความต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

4) การเปลี่ยนความเชื่อ ซึ่งเกิดจากการทำให้ความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติด้วย

5) การได้รับความรู้

6) การได้รับประสบการณ์ตรง

7) การเปลี่ยนแปลงสถานทางสังคม

8) การใช้วิธีจิตบำบัด

เฮอร์เบริท ซี. เคลแมน (Herbert C. Kelman, Compliance. 1967:469) ได้อธิบายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกันอาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนั้เฮอร์เบริท ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติออกเป็น 3 ประการคือ

1. การยินยอม (Compliance) การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้นไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตาม นั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคมหรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลยนแปลงที่ทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) การเลียนแบบ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่ง ที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว ถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้องค์ประกอบ ต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร

เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและ ผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจน ช่องทางในการสื่อสาร ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการ เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็จะ สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคลสถานการณ์ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการ ยอมรับในสิ่งใหม่แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมายข้อบังคับ

1.3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ นักจิตวิทยา ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้หลายทฤษฎี ซึ่งผู้ศึกษาจะขอเสนอทฤษฎีต่างๆ บางทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีความขัดแย้ง (Theory of Cognitive Dissonance) เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า เกิดขึ้นเนื่องจาก ความไม่สอดคล้อง (Dissonance) ขึ้นในตัวบุคคล ความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจาก

1) รับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน

2) ได้รับข้อมูลใหม่ที่คาดไม่ถึง เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องกันก็พยายามปรับให้เกิดความสอดคล้อง (Consistency) เพื่อให้มีความคิดสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือเปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือพยายามหาข้อมูลมาสนับสนุนความคิดของตนเอง เหล่านี้เป็นเหตุที่ทำให้คนเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยนทัศนคติของตนก็ได้

2. ทฤษฎีเสริมกำลัง (Reinforcement Theory) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปเมื่อบุคคลเปลี่ยนความคิดเห็น (Opinion) ความคิดเห็นใหม่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากการเสริมกำลัง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเข้าใจและการยอมรับ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งล่อใจ (Incentive) เพื่อบุคคลนั้นจะมี ทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

3. ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้เช่นกันแต่การเรียนรู้นั้นจะสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่างๆ ทางสังคม ประกอบกับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองร่วมอยู่ด้วย นอกจากนี้ยัง ต้องการศึกษาว่ามีความขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับ ทัศนคติเดิมของบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติเปลี่ยน หรือไม่เปลี่ยน และเปลี่ยนไปในทิศทางใด

ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นการเปลี่ยน ทัศนคติเกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างทัศนคติเดิมกับข้อมูลที่ได้รับ บุคคลจะเปรียบเทียบทัศนคติ เดิมกับข้อมูลที่ได้รับก่อน ถ้าทัศนคติเดิมตรงกับสถานของกลุ่ม (Group Norm) และข้อมูลใหม่มาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเช่นกัน ก็จะทำให้บุคคลสงสัยว่า ทัศนคติของเขาคลาดเคลื่อน ไปจากสถานของกลุ่ม ซึ่งมีผลทำให้บุคคลนั้นหันไปหาข้อมูลใหม่คือ การเปลี่ยนทัศนคตินั่นเอง

แม้ว่าทัศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลงแต่ก็ยังมีความคงที่แน่นอนพอที่จะกำหนดท่าที และพฤติกรรมของบุคคลที่ได้จากการศึกษาเรื่องความคงที่ของทัศนคติ

แรม เมอร์ส, (Remmers, 1945 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ในบางกรณีก็มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากหรือเปลี่ยนได้ยากมาก นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติยังขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ คุณลักษณะของข้อมูล เพศ อายุ สติปัญญา สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์เดิมของบุคคล

ดังนั้น ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สติปัญญา สภาพแวดล้อมเดิมของบุคคล เช่น โรงเรียน ครู เพื่อนบ้าน และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเคยได้รับจากแหล่งต่าง ๆ

4. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Active Participatory Theory) ผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมได้เสนอแนะไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้เกิดขึ้นได้โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะกลุ่มที่บุคคลมีส่วนร่วมและกลุ่มที่เขาต้องการร่วมด้วย มีผลต่อทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการตัดสินใจของกลุ่ม จะช่วยแก้ไขการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติใหม่ ถ้ากลุ่มตัดสินใจที่จะยอมรับทัศนคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับทัศนคตินั้นด้วย และถ้าบุคคลเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิง ทัศนคติของบุคคลนั้นก็จะเปลี่ยนแปลงตามกลุ่มไปด้วย

5. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสังคมแวดล้อม สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และจะมีปฏิกิริยาซึ่งกันและกันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอระหว่างพฤติกรรมของบุคคล

1.3.5 การวัดทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติเป็นพฤติกรรมภายใน มีลักษณะเป็นนามธรรมซึ่งเจ้าตัวเท่านั้นที่ทราบ การวัดทัศนคติโดยตรงจึงทำไม่ได้ แต่โดยที่ทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการดังกล่าวมาข้างต้น ดังนั้น การวัดทัศนคติจึงต้องวัดทั้ง 3 องค์ประกอบของทัศนคติและต้องวัดเป็นภาพรวม ๆ โดยพิจารณาจากกิริยาท่าทีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในหลายด้านหลายประการรวมกัน มิใช่วัดจากการ กระทำหรือพฤติกรรมเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2522 : 96) กล่าวไว้ว่า ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ มักจะมีข้อตกลง (Assumption) ดังนี้

1. การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวาหรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้หรือสังเกตได้โดยตรง ฉะนั้น การวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

3. การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้นไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคตินั้นๆ ด้วย

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 2-10) กล่าวว่าเนื่องจากการวดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการแสดงออกไม่ใช่การกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและการแสดงออกต่อสิ่งใด นั้นไม่ว่าเป็นรูปวาดหรือการเขียนก็ตาม บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคม คือความปกติวิสัยตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับและการเห็นชอบหรือ ไม่เห็นชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม

ดังนั้นจึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือท่าทีความรู้สึกของบุคคลโดยตรง อันจะเป็นดัชนีที่สามารถนามาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการบันทึกจากคำพูด การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึกจากคำพูด และพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดและ บุคคลนั้นกับสิ่งหรือค่านิยมของเขา มีผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและนี่ก็เป็นเพียงการคาดประมาณ ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

1.3.6 หลักการวัดทัศนคติ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2527 : 222) กล่าวไว้ว่า การวัดทัศนคติมีหลักการเบื้องต้น 3 ประการ ดังนี้

1. เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้มีกิริยาท่าทีออกมา โดยสิ่งเร้าทั่วไป ได้แก่ เนื้อหาที่ต้องการวัด เช่น ต้องการวัดทัศนคติต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตครอบครัว ซึ่งได้แก่ การเลือกคู่ครอง อายุแรกสมรส ระยะการมีบุตรคนแรกและคนต่อไป ขนาดครอบครัว และความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

2. ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นเส้นตรง และต่อเนื่องกันในลักษณะ ซ้าย-ขวา หรือ บวก-ลบ กล่าวคือ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง และลดความเห็นด้วยลงเรื่อยๆ จนถึงมีความรู้สึกเฉย ๆ และลดต่อไปเป็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นไปในเส้นตรงเดียวกันและต่อเนื่อง

3. ความเข้ม กิริยาท่าทีหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น ๆ มีปริมาณมากน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะไปในทิศทางใดก็ตามจะมีความรู้สึกหรือกริยาท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มเป็นกลาง

มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือสำหรับใช้วัดทัศนคติ เรียกว่า มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งเป็นระบบประเมินค่า (Rating Scale) นักจิตวิทยาสังคม นิยมที่จะใช้เครื่องมือวัดทัศนคติใน 2 ลักษณะคือ วัดทิศทาง (Direction) คือการประเมินทัศนคติในทิศทางบวกหรือลบ ซึ่งหมายถึงดีกับเลว เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ เป็นต้น และวัดเพื่อให้ได้ปริมาณของทัศนคติ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นรุนแรงของทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ว่ามากน้อยเพียงไร เช่น มาก ปานกลาง น้อย เกลียด เฉย ๆ รัก

1.3.7 ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติเอาไว้ดังต่อไปนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องจากทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ของบุคคล ย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่ง นั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องหมายทำนายว่า บุคคลนั้น จะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ไปในทำนองใดด้วย ฉะนั้น การทราบทัศนคติของบุคคลย่อมจะช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไป

2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน การที่บุคคลจะมีทัศนคติอย่างไรนั้นเป็นสิทธิส่วนบุคคล แต่การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมย่อมจะเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม ในการประกอบอาชีพบางประเภทมีความจำเป็นจะต้องได้บุคคลที่มีทัศนคติที่เหมาะสมมาเป็นผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความเป็นธรรมแก่สังคม เช่น แพทย์ ครู ตำรวจ เป็นต้น การทราบทัศนคติของบุคคล ล่วงหน้าจะสามารถเลือกสรรบุคคลได้ตามต้องการและยังเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วย

3. วัดเพื่อการแก้ไข การวัดทัศนคติในบางเรื่อง เช่น การวัดทัศนคติของประชากรเกี่ยวกับนโยบายของชาติที่รัฐบาลกำหนดขึ้นมาว่า ประชากรมีทัศนคติสอดคล้องหรือเห็นด้วยหรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดขึ้นมา ประเทศชาติอาจเกิดความเสียหายขึ้นได้ เมื่อทราบทัศนคตินั้น ก่อนก็สามารถหาแนวทางแก้ไขก่อนที่จะเกิดปัญหา

4. วัดเพื่อให้เข้าเหตุและผล ทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ นั้นเปรียบเหมือนสาเหตุภายใน ซึ่งมีกำลังผลักดันให้มีพฤติกรรมต่างๆ กัน สาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้น อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง และทัศนคติของบุคคลอาจเป็นเครื่องกรอง หรือเครื่องหันเหอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลนั้นได้ ฉะนั้น การจะเข้าใจ อิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัด ทัศนคติของบุคคลต่างๆ ต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526 : 6) กล่าวถึง ประโยชน์ของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเขา

2. ช่วยให้มีการเข้าข้างตัวเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเอง

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิกิริยาตอบโต้หรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่ตนมีความพอใจมาให้หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้นจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งทัศนคติเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาและนักการศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจอย่างยิ่ง เพราะทัศนคติมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้การบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ แตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจ

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณวรรณ พวงไม้มิ่ง. (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

จารุวรรณ กนกทอง. (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกมาในลักษณะ

ผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินหลังการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ และด้านอาคารสถานที่

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมีปัจจัยต่าง 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 ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่ำเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์

ด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมีดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่

คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

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

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ

ความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหา รจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงานโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พิณ ทองพูน. (2549) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

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

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.(2560) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีดังนี้

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

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจ

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

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ชานันท์ ถ้าคู่. (2545: 10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบ ฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการเป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545 : 15) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำใน

ช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ

ทฤษฎีของฟรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์ มิลเลท กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์, (Millet, 1954) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่ง จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้ หมายถึง การบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Herzberg (1971 อ้างใน อภิญญา สุนทรธาราวงศ์, 2540 : 15 – 17) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอร์เบิร์ก” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 2องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ความสำเร็จในการท างาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับกายอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(Thework itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียวได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิใช่ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ซึ่งได้แก่

เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลที่โอกาสได้รับความชำนาญ (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยาวาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับและมีเกียรติและศักศรีในสังคมด้วย

นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงแนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์การในงานนั้น ๆ สภาพการทำงาน (Working Condition)หมายถึง สภาพทางกายภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆรวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวหรืองานที่ทำโดยขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

นิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการ "การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ในภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บภาษี 2) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ด้านการบริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ด้านการบริการสาธารณสุข 5) ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหา และความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ ก่อสร้าง/ ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง 2) โครงการคลองเปรงรวมใจต้านภัยโรคไข้เลือดออก โดยได้ทำการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการร่วมด้วย ในการศึกษาประกอบตามเกณฑ์มิติการให้บริการทั้งหมด4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล คลองเปรง จำนวนทั้งหมด 400 ราย

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และคณะ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งาน อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และ งานชลประทานระบบท่อ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ปัณณทัต นอขุนทด (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการวางแผนที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ 1.การจัดทำแผนในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ 2.การประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้ประชาชนได้ทราบเพื่อให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน 3.การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน ส่วนปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1.ด้านงบประมาณ 2.ด้านวิธีปฏิบัติงาน 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ส่วนปัจจัยด้านการประเมินผลที่มีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1.การนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขทันต่อเหตุการณ์และมีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม 2.การติดตามผลเกี่ยวกับประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติงานทำให้สามารถทราบได้ว่านโยบายที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จหรือไม่ 3.การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดียวกัน และปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารมีความสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรของหน่วยงาน 2. บุคลากรในหน่วยงานมี ความเคารพเชื่อฟังต่อผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร 3. นโยบายของส่วน/กองต่างๆภายในหน่วยงานถูก สนองตอบโดยผู้บริหารในการนำไปปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยด้านส่วนงานที่ปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจในการวางแผนงาน และภาวะความเป็นผู้นำ มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการวางแผน บุคลากรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์วิธีปฏิบัติงาน ประเมินผล และภาวะผู้นำ ส่วนในปัจจัยอื่นๆไม่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่อย่างใด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เจนจิรา หวังหล. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง10,001-15,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย(46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักปลัด อบต. มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 15 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

บางรัก พบว่าในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.60 ประเด็นหลักที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร 2) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และ3) การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ และประเด็นย่อยที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตาม ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนการดูงานและการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ถูกปิดกั้น และท่านได้รับคำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 2) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ 3) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนปฏิบัติงานประจำปี หน่วยงานของท่านมีแผนและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีสีขุ่น ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่ ต้องการเพิ่มถังขยะในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ควรกระจายของบริจาคน้ำท่วมให้ทั่วถึงเนื่องจากมีบางครัวเรือนที่ประสบอุทกภัยไม่ได้รับของช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 14.29 ปรับปรุงไฟฟ้าเนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อยและต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ของแต่ละประเด็น และต้องการปรับปรุงลานออกกำลังกายของเด็ก คิดเป็นร้อยละ 4.76

จารุวรรณ กนกทอง. (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเป็นประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ดังนี้

1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่

2) ประชาชน

3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

1) งานด้านการศึกษา

2) งานด้านรายได้หรือภาษี

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานซึ่งแต่ละงานจักต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยความพึงพอใจ

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 และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	3	3.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	30	30.00
51 – 60 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	48	48.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	46.00
มัธยมศึกษา	18	6.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	20	8.00
ปริญญาตรี	6	31.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	18	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	12.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	35	35.00
รับจ้างทั่วไป	3	3.00
เกษตรกร/ประมง	36	36.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3	3.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	3	3.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	-	-
2 – 3 ครั้ง	59	59.00
4 – 5 ครั้ง	22	22.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	19	19.00
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านการศึกษา	8	8.00
งานด้านรายได้และภาษี	34	34.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26	26.00
งานด้านสาธารณสุข	32	32.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านรายได้และภาษี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	**S.D**	**ร้อยละของความพึงพอใจ**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.80	0.270	91 - 95
ด้านช่องทางการให้บริการ	98.67	2.273	96 - 100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	2.194	96 - 100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.15	0.178	96 - 100
รวม	**97.77**	**0.785**	**96 - 100**

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 – 100 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100 98.67 96.15 และ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	**ร้อยละของความพึงพอใจ**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96.40	0.541	96 - 100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	97.00	0.460	96 - 100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	95.40	0.501	91 - 95
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96.40	0.482	96 - 100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	93.80	0.546	91 - 95
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.00	0.492	96 - 100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	95.30	0.501	91 - 95
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96.10	0.490	96 - 100
รวม	**95.80**	**0.270**	**91 - 95**

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91 – 95 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 – 100 ได้แก่ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 96.40 96.40 96.10 และ 96.00 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91 - 95 ได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 95.30 และ 93.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	95.80	0.496	91 - 95
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96.00	0.492	96 - 100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96.00	0.492	96 - 100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	93.80	1.983	91 - 95
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	94.80	0.501	91 - 95
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	97.80	17.828	96 - 100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	95.30	0.501	91 - 95
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	92.30	1.757	91 - 95
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือเวลานอกราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	92.70	0.509	91 - 95
รวม	**98.67**	**2.014**	**96 - 100**

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 – 100 ได้แก่ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 96.00 และ 96.00 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91 - 95 ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษี

ทางไปรษณีย์ เป็นต้น การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือเวลานอกราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 95.30 94.80 93.80 92.70 และ92.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	**ร้อยละของความพึงพอใจ**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	97.10	0.456	96 - 100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96.50	0.479	96 - 100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	95.60	0.498	91 - 95
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96.50	0.479	96 - 100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	93.00	1.714	91 - 95
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96.10	0.490	96 - 100
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.80	25.670	96 - 100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96.50	0.479	96 - 100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	94.90	0.502	91 - 95
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	97.30	0.446	96 - 100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96.50	0.479	96 - 100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.80	0.468	96 - 100
รวม	**100**	**2.194**	**96 - 100**

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 – 100 ได้แก่ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.80 97.30 97.10 96.80 96.50 96.50 96.50 96.50 และ 96.10 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91 - 95 ได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 94.90 และอ93.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	**ร้อยละของความพึงพอใจ**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	95.20	0.502	91 - 95
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	97.40	0.440	96 - 100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	97.40	0.440	96 - 100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96.80	0.468	96 - 100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96.80	0.468	96 - 100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.90	0.464	96 - 100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	95.10	0.502	91 - 95
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96.90	0.464	96 - 100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	95.70	0.497	91 - 95
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	95.60	0.498	91 - 95

11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	93.90	0.490	91 - 95
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	95.60	0.498	91 - 95
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96.70	0.472	96 - 100
รวม	**96.15**	**0.178**	**96 - 100**

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 4 ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 97.40 96.90 96.90 96.80 และ 96.80 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91 – 95 ได้แก่ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.70 95.60 95.60 95.20 95.10 และ 93.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	งานด้านการศึกษา		งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	100	0.000	95.00	0.507	97.69	0.429	95.93	0.665
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	100	0.000	95.88	0.499	98.46	0.367	96.25	0.491
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	100	0.000	95.00	0.507	93.84	0.496	95.93	0.498
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	95.00	0.534	97.05	0.462	96.15	0.496	96.25	0.491
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	95.00	0.534	93.82	0.493	95.00	0.509	92.50	0.622
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.00	0.534	95.88	0.499	97.30	0.452	95.31	0.507
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	100	0.000	95.00	0.507	96.15	0.496	93.75	0.491
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	100	0.000	97.05	0.462	97.69	0.429	92.81	0.456
รวม	**98.12**	**0.066**	**95.58**	**0.259**	**96.53**	**0.194**	**94.64**	**0.318**
ร้อยละของความพึงพอใจ	**96-100**	**-**	**91-95**	**-**	**96-100**	**-**	**91-95**	**-**

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มากที่สุดคืองานงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 98.12 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 รองลงมางานงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 97.85 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 96.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 - 100 และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 98.12 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ , ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) , การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ , การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ , ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 100 และลำดับถัดมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ , ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.00

ด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 95.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจ 91 - 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ , ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.05 รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) , ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.88 และลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ , การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ , การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.00

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 96.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ที่ค่าเฉลี่ย 98.46 รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ , ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.69 และลำดับถัดมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ที่ค่าเฉลี่ย 97.30

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 94.64 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 – 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) , การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 96.25 รองลงมา คือการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ , การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.93 และลำดับถัดมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนที่ค่าเฉลี่ย 97.20

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	**งานด้านการศึกษา**		**งานด้านรายได้และภาษี**		**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**		**งานด้านสาธารณสุข**	
	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**
1. การจัดสถานทำให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	90.00	0.000	95.88	0.499	96.15	0.496	96.87	0.470
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	95.00	0.534	94.41	0.503	97.30	0.452	96.87	0.470
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	90.00	0.000	95.00	0.507	97.69	0.429	97.18	0.456
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	100	0.000	97.94	0.410	83.46	3.643	96.25	0.659
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	90.00	0.000	95.29	0.506	96.53	0.485	94.06	0.498
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	98.00	48.107	97.05	0.462	96.15	0.496	91.87	0.592
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	100	0.000	95.58	0.503	95.38	0.508	93.75	0.491
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	100	0.000	86.76	2.878	93.84	0.496	95.00	0.508
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	95.00	0.534	93.52	0.485	94.23	0.503	90.00	0.439
รวม	**98.89**	**5.345**	**94.60**	**0.290**	**94.53**	**0.462**	**94.65**	**0.280**
ร้อยละของความพึงพอใจ	**96-100**	**-**	**91-95**	**-**	**91-95**	**-**	**91-95**	**-**

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 98.89 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 รองลงมา งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 94.65 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 91 - 95 และ งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 94.60 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 - 95 และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 98.89 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ , การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น , การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 100 รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 98.00 และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง , การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.00

ด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 94.60 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 - 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ที่ค่าเฉลี่ย 97.94 รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ที่ค่าเฉลี่ย 97.05 และลำดับถัดมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ที่ค่าเฉลี่ย 86.76

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 94.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 - 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ที่ค่าเฉลี่ย 97.69 รองลงมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ที่ค่าเฉลี่ย 97.30 และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ที่ค่าเฉลี่ย 96.53

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 94.65 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 – 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ที่ค่าเฉลี่ย 97.18 รองลงมา คือ การจัดสถานทำให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) , การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 96.87 และลำดับถัดมา การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ที่ค่าเฉลี่ย 96.25

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**งานด้านการศึกษา**		**งานด้านรายได้และภาษี**		**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**		**งานด้านสาธารณสุข**	
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	100	0.000	95.00	0.507	97.69	0.429	98.12	0.396
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	95.00	0.534	95.88	0.499	95.76	0.503	95.12	0.396
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	95.00	0.534	95.88	0.499	95.00	0.509	95.93	0.498
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	95.00	0.534	93.82	0.493	97.30	0.452	99.06	0.296
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	100	0.000	94.70	0.506	96.53	0.485	86.56	2.869
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	95.00	0.534	95.29	0.506	95.38	0.508	97.81	0.420
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	0.000	97.35	0.447	96.53	0.485	99.00	43.83
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	100	0.000	97.35	0.447	96.53	0.485	94.68	0.507
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	95.00	0.534	95.88	0.4499	93.46	0.485	95.00	0.508
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	95.00	0.534	97.05	0.462	96.15	0.496	99.06	0.296
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	95.00	0.534	95.00	0.509	95.00	0.509	99.06	0.296
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	0.000	95.00	0.507	97.69	0.429	97.18	0.456
รวม	**97.08**	**0.222**	**95.73**	**0.292**	**96.09**	**0.201**	**100**	**2.194**
ร้อยละของความพึงพอใจ	**96-100**	**-**	**91-95**	**-**	**96-100**	**-**	**96-100**	**-**

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 97.08 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 96.09 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 - 100 และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 97.08 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ , ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา , การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ , ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 100 และลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ , ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน , ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ,จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ,ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล , การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ , ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.00

ด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 95.73 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 - 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.35 รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 97.05 และลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ , ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน , ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.88

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 96.09 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ , ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.69 รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 97.30 และลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา , การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 96.53

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ , การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ , ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 99.06 รองลงมา คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ค่าเฉลี่ย 99.00 และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 98.12

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**งานด้านการศึกษา**		**งานด้านรายได้และภาษี**		**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**		**งานด้านสาธารณสุข**	
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	90.00	0.000	95.88	0.499	97.69	0.429	93.75	0.491
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	95.00	0.534	99.11	0.287	97.69	0.429	95.93	0.498
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	95.00	0.534	98.23	0.386	97.69	0.429	96.87	0.470
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	95.00	0.534	95.88	0.499	94.61	0.508	100	0.000
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	95.00	0.534	97.05	0.462	95.38	0.508	95.12	0.396
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.00	0.534	96.76	0.474	96.53	0.485	97.81	0.420
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	100	0.000	95.00	0.507	95.00	0.509	94.06	0.498
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	100	0.000	96.76	0.474	96.15	0.496	96.87	0.470
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	95.00	0.534	95.00	0.507	95.76	0.503	96.56	0.482
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	90.00	0.000	94.41	0.503	96.15	0.496	97.81	0.420
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	90.00	0.000	93.23	0.474	95.00	0.509	94.68	0.507
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	100	0.000	94.70	0.506	95.00	0.509	95.93	0.498
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	100	0.000	97.05	0.462	97.30	0.452	95.00	0.508
รวม	**95.38**	**0.164**	**96.08**	**0.171**	**96.15**	**0.184**	**96.41**	**0.185**
ร้อยละของความพึงพอใจ	**91-95**	**-**	**96-100**	**-**	**96-100**	**-**	**96-100**	**-**

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดคืองานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 96.41 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 96.15 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ 96 – 100 และงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 96.08 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 - 100 และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 93.22 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 91 - 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน , ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ , การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน , การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 100 รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ , การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ , การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ , ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ , การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ , การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.00 และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ , ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ , การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 90.00

งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 96.08 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 - 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่ค่าเฉลี่ย 99.11 รองลงมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ที่ค่าเฉลี่ย 98.23 และลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ , การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 97.05

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 96.15 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ , การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ , การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.69 รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการที่ค่าเฉลี่ย 97.30 และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 96.53

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 96.41 คิดเป็นร้อยละของความพึงใจระดับ 96 – 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ค่าเฉลี่ย 100 รองลงมา คือ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ , ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 97.81 และลำดับถัดมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ , ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 96.87

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ	**งานด้านการศึกษา**		**งานด้านรายได้และภาษี**		**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**		**งานด้านสาธารณสุข**	
	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**	$\overline{X}$	**S.D**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	98.12	0.066	95.58	0.259	96.53	0.194	94.84	0.318
ด้านช่องทางการให้บริการ	99.00	5.345	94.60	0.290	94.53	0.462	94.65	0.280
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.08	0.222	95.73	0.292	96.09	0.201	100	3.725
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.38	0.164	96.08	0.171	96.15	0.184	96.41	0.185
รวม	**100**	**1.305**	**95.50**	**0.168**	**95.82**	**0.118**	**98.95**	**0.942**
ร้อยละของความพึงพอใจ	**96-100**		**91-95**		**91-95**		**96-100**	

จากตารงที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านการศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 98.95 คิดเป็นร้อยละ 96-100 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 95.82 คิดเป็นร้อยละ 91-95 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 99.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 98.12 และลำดับถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 97.08 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 95.38 ตามลำดับ

งานด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 95.50 คิดเป็นร้อยละ 91-95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 96.08 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 95.73 และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 95.58 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 96.33 และ ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 95.82 คิดเป็นร้อยละ 91-95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 96.53 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 96.15 และลำดับถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 96.09 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 94.53 ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 98.95 คิดเป็นร้อยละ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 100 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 96.41 และลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 94.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 94.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) มีการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน และได้อย่างทั่วถึง

2) มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติ

3) มีความยุติธรรมในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ

2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

2) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการ

2) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ที่สะดวก และรวดเร็ว

3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1) การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ

4) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และพร้อมในการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

2) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้บริการเพื่อให้เกิดความพร้อมตลอดเวลา อาจมีการผลัดเปลี่ยนการพักเวลากลางวัน เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรอคอบ

4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ พร้อมต่อการให้บริการแก่ ผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

2) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่

3) สถานที่ให้บริการกว้างขว้างเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความประทับใจ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1) ควรติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ให้มีมีความชัดเจน

2) การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน อย่างทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์อย่างเท่าเทียม ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านรายได้และภาษี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 หรือร้อยละ 97.77

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96 - 100 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 98.67 และ 96.15 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจที่ 96-100 และ 96 – 100 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 95.80 อยู่ในระดับ 9 ที่ร้อยละของความพึงพอใจ 91 – 95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย 97.00 คิดเป็นระดับ 10 มีร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100 และน้อยสุดคือมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 93.80 คิดเป็นระดับ 9 มีร้อยละความพึงพอใจ 91 - 95

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 98.67 คิดเป็นระดับ 10 ที่ร้อยละของความพึงพอใจ 96 - 100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 97.80 คิดเป็นระดับ 10 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100 และน้อยสุดคือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 92.30 คิดเป็นระดับ 9 มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 91 – 95

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นระดับ 10 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 98.80 คิดเป็นระดับ 10 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100 และน้อยสุดคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 93.00 คิดเป็นระดับ 9 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 91 – 95

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีค่าเฉลี่ย 96.15 อยู่ในระดับ 10 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 97.40 คิดเป็นระดับ 10 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 96 – 100 และน้อยสุดคือการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 93.90 คิดเป็นระดับ 9 ที่ร้อยละความพึงพอใจ 91 - 95

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านการศึกษาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละ 96-100 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 98.95 คิดเป็นร้อยละ 96-100 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 95.82 คิดเป็นร้อยละ 96-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 100 คิดเป็นร้อยละ 96 - 100

2) งานด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 95.50 คิดเป็นร้อยละ 91 - 95

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 95.82 คิดเป็นร้อยละ 91 - 95

4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 98.95 คิดเป็นร้อยละ 96 - 100

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา

อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้และภาษี สอดคล้องกับ เจนจิรา หวังหล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถม ศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักปลัด อบต. มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 15 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก พบว่าในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 ประเด็นหลักที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร 2) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และ3) การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ และประเด็นย่อยที่มีระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนการดูงานและการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ถูกปิดกั้น และท่านได้รับคำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 2) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ 3) หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนปฏิบัติงานประจำปี หน่วยงานของท่านมีแผนและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีสี

ขุ่น ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ ต้องการเพิ่มถังขยะในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ควรกระจายของบริจาคน้ำท่วมให้ทั่วถึง เนื่องจากมีบางครัวเรือนที่ประสบอุทกภัยไม่ได้รับของช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 14.29 ปรับปรุงไฟฟ้าเนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อยและต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ของแต่ละประเด็น และต้องการปรับปรุงลานออกกำลังกายของเด็ก คิดเป็นร้อยละ 4.76

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96 – 100 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100 98.67 96.15 และ 95.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีการทำงานที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และพร้อมในการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และบริการจุดบริการอินเตอร์เน็ต (Internet) ภายในชุมชนยังไม่ทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกชุมชนในเขตความรับผิดชอบสอดคล้องกับ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากันตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จำฎุพจน์ (2559: บทคัดย่อ)

ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 100 รองลงมาคืองานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 98.67 งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 96.15 และงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 95.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร

2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

3. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

2. เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการ ปัญหาและสภาพการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

บรรณานุกรม

เจนจิรา หวังหล. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก.** มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง จังหวัดตรัง.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). **การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107):ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐธิดา อาต๊ะ. 2559. บทบาทของเทศบาลตำบลสันโป่ง อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ ในการพัฒนาท้องถิ่น.รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ปัณณทัต นอขุนทด. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา**. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). **รายงานโครงการสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปี 2559**. สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง http://www.kohchang-cr.go.th

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏพจน์. (2559). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนสังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559**. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

Allport, Gordon W. 1967. Reading in Attitude Theory and Measurement. New York :John Welley and Sons.Inc.

Good, Carter V. 1973. Dictionary of Education. 3d ed. New York : Book Company.

Newcomb, T.M. (1954). Social Psychology. New York : The Dryden Press Publishers.

Thurstone, L.L. Reading in Attitude Theory and Measurement. New York :John Wiley and Sons, Inc,1967. Rokeach, Milton. 1970. Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco : Jossey Basso, Inc.

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อ.แม่สาย จ.เชียงราย
****

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒๑ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน

๔. อาชีพ

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

๕. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ ๑ ครั้ง ☐ ๒ – ๓ ครั้ง ☐ ๔ - ๕ ครั้ง ☐ มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป

๖. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านรายได้และภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ										

๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)										
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์										
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่										
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น										
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง										
๙.การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ • ☐ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ • ☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ • ☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ • ☐ ไม่มีการให้บริการ										
รายการ	**ร้อยละความพึงพอใจ**									
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ										
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ										
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน										
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
๖.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										

๗. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ										
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล										
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน										
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

<u>ตอนที่ ๓</u> ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

....

....

....

....

....

....

....

....

....

****

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย