



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๕๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ต้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุน น้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙” งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” และงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ศึกษาปัญหา อุปสรรคและ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำ สารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการทั้ง ๔ งานบริการ จำนวน ๒๘๒ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วน ประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๔ งาน บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ เมื่อ เทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๙.๖๖ คิดเป็นระดับ คะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล แม่ต้าน งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุน น้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานบริการด้าน เทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ๓ ด้าน และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่ต๋าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริม

พฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ด้าน ระดับมากมี ๒ ข้อ อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค

ไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ทั้ง ๔ งานบริการ ดังนี้

- ๑) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ที่ประสบภัย”
($\bar{X}$ = ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๗)
- ๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
($\bar{X}$ = ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๗)

(ค)

๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริม
พฤติกรรมที่

เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๑)

๔) งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค
ไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

($\bar{X} = 4.41$ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ คือ ๔.๔๘ และร้อยละของความพึง
พอใจรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ เท่ากับ ร้อยละ ๘๙.๖๖ คิดเป็นระดับคะแนน
เท่ากับ ๕ คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลกลุ่มประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการ
อบรมต่างๆ ท้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดขึ้น เพื่อศึกษาประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
ของการจัดอบรม และเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่ชัดเจนต่อการนำมากำหนดแผนและ
แนวทางในการจัดอบรมที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

๒. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ
ที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำ
โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต.หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุขเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจ และเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อ.เมือง จ.ตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” และงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๘
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพระ	๒๐
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๐
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๕
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๗
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน	๔๐
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภค	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

บริโศคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่
ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ๔๒

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการ
ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ๔๖

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
โรงเรือน ๔๗

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่
เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ๕๑

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความ
รุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ๕๒

ส่วนที่ ๘ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการ
ด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
ประจำปี ๒๕๕๙” ๕๖

ส่วนที่ ๙ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์
ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ๕๗

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย ๖๒

อภิปรายผลการวิจัย ๖๘

ข้อเสนอแนะ ๗๐

บรรณานุกรม

๗๑

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

รายชื่อผู้วิจัย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตาม ความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๓: ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๔๖)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหาร การปกครองของภูมินั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและ จัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญ เกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง, ๒๕๔๘: ออนไลน์)

ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ อบต.ปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา ๖๖) และจัดให้มีหน้าที่ต่าง ๆ ตามมาตรา ๖๗ ดังต่อไปนี้

- ๑) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- ๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกัน
- ๔) บรรเทาสาธารณภัยส่งเสริม
- ๕) การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- ๗) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปีพ.ศ. ๒๕๕๗ ให้ประเมินโครงการไม่เกิน ๓ โครงการ การประเมินคุณภาพ (ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๗) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๑) โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในประเด็นดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาองค์การให้มีขีดความสรณะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อ.เมือง จ.ตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพ การให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”
๒. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”
๔. งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจําปี ๒๕๕๙”

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามกรอบการ ประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (๒๕๕๙) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มิติภายนอกด้านการประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็น ดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙”
๒. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”
๔. งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกประจำปี ๒๕๕๙”

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วง เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๕๙ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ในประเด็นการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(๔) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม [พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗](#) และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าที่คาดหวังเอาไว้ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience) กับความคาดหวัง (Expect) ของผู้รับบริการลูกค้า หากผู้รับบริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ทำการศึกษา ๔ ด้านดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Wolman (๑๙๗๓, p.๓๘๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Kotler (๒๐๐๐, p.๓๖-๓๗) นักวิชาการด้านการตลาดให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของคนที่แสดงออกถึงความยินดี หรือความผิดหวังจากการการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความชื่นชอบ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดขึ้นจากประสบการณ์ ในการใช้บริการในครั้งก่อน จากคำบอกเล่าของเพื่อนหรือคนรู้จัก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ (๒๕๔๖: ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงพอใจ ชอบใจการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างหลายประการ โดยเฉพาะบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการนำมาซึ่งความสำเร็จ

ธีราพร ธีรศิลป์ (๒๕๕๑: ๑๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองจากความหมายข้างต้นของความพึงพอใจ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งและลดลงเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ตามทฤษฎีความพึงพอใจ ของ Vroom (๑๙๖๔, อ้างในสุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, ๒๕๔๑, หน้า ๑๐) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความพึงพอใจเป็นเสมือนทัศนคติของบุคคลก็ได้ ตามทฤษฎีของ Vroom (๑๙๖๔) องค์ประกอบของทฤษฎี V.I.E มีองค์ประกอบดังนี้

V มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่างดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้การตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจว่ามี ๓ ลักษณะคือ

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ อารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อน ขึ้น – ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการสัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙)

จากความหมาย และลักษณะของความพึงพอใจ ที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ตามที่คาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจนี้เป็นตัวแปรตามที่น่าสนใจศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมาย และลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

Schmenner (๑๙๙๕ อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช) ได้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเกินบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (๑๙๙๖) มองคุณภาพการให้บริการว่า มีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Parasuraman (๑๙๙๘: ๑๒-๔๐) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือลงความคิดเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของบริการนั้นๆ

สำนักงานกิจการนักศึกษา (๒๕๕๔: ๖) คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๖: ๑๐๖) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) และยังกล่าวว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๕๐: ๖๖) เสนอความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละ บุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง

รัตนะ อินจ้อย (๒๕๕๑: ๑๖) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (๒๕๔๙: ๒๗-๕๐) กล่าวว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ คุณภาพบริการและความพึงพอใจจึงเป็นโจทย์ที่นักการตลาดพยายามจะแสวงหาคำตอบจากลูกค้า เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจในธุรกิจจะขึ้นอยู่กับพนักงานบริการเป็นสำคัญ พนักงานบริการเปรียบเสมือนลูกค้าภายในของธุรกิจ และบริการที่เขาส่งมอบให้กับลูกค้า คือสินค้านั้นเองทำอย่างไรสินค้า (บริการ) จะขายได้ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับพนักงานบริการ เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญต่อธุรกิจ ด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง

คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามี ความสำคัญ ๑๐ ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, ๒๕๔๗: ๑๘๓-๑๘๖)

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลัษณะสงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

บริการที่ดีเริ่มด้วยการมีมุมมองเดียวกับลูกค้า คิดอย่างที่คุณลูกค้าคิด ทำในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และพิสูจน์ให้เห็นว่าเราทำได้เสมอหากลูกค้าต้องการ คือพื้นฐานบริการที่ดี บริการที่ดีคือการสร้างประสบการณ์ที่ดี ที่น่าจดจำให้ลูกค้าทุกคน นั้นหมายถึง บรรลุความคาดหวังของลูกค้าสามารถสนองความต้องการของลูกค้าด้วยวิถีทางที่คุณลูกค้าพึงพอใจ (วิทยา ด้านธำรงกุล, ๒๕๔๕: ๑๐) บริการที่มีคุณภาพคือ บริการที่คุณลูกค้ามีความพึงพอใจ หรือ เป็นบริการที่คุณลูกค้าได้รับเกินกว่าที่คุณลูกค้าคาดหวังเอาไว้ กล่าวคือ ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience) กับความคาดหวัง (Expect) ของลูกค้า ดังนี้

Experience = Expect = ลูกค้าพอใจ

Experience < Expect = ลูกค้าไม่พึงพอใจในงานบริการ

Experience > Expect = ลูกค้าพึงพอใจในงานบริการ

ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจาก การสื่อสารทางการตลาดขององค์กรเอง เช่น การขอออกมาประชาสัมพันธ์ว่า เป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านผิวหนัง คนจะเชื่อว่าถ้าเป็นโรคที่เกี่ยวกับผิวหนังต้องมารักษาที่นี่ มารักษาแล้วต้องหายจากสิว ฝ้า มีผิวพรรณดี เป็นต้น หรือความคาดหวังที่เกิดจากชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือคำบอกเล่าของคนรู้จัก หรือจากประสบการณ์ที่เคยได้รับมาก่อน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑: ๒๑๖) กล่าวถึง ลักษณะคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑) การเข้าถึงลูกค้า : บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า

๒) การติดต่อสื่อสาร: มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

๓) ความสามารถ : บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

๔) ความมีน้ำใจ : บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

๕) ความเชื่อถือ : บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

๖) ความไว้วางใจ : บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

๗) การตอบสนองลูกค้า : พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

๘) ความปลอดภัย : บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

๙) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก : บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

๑๐) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า : พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

มิติคุณภาพการบริการ

ผู้รับบริการคือผู้ซึ่งขาดระดับความสามารถและคุณภาพขององค์กร องค์กรจึงต้องประเมินปัจจัยทุกปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความภักดี การบอกต่อในเชิงบวก และการเติบโตขององค์กรในที่สุด ความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันและการคาดการณ์ความต้องการในอนาคต ตลอดจนศักยภาพของตลาด จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ ทุก ๆ องค์กรที่ใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพ จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญ คุณภาพบริการมีมิติหลายมิติที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งมีที่มาจากนักวิชาการหลายท่านที่มีความเห็นที่หลากหลาย ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (๑๙๘๘: ๑๒-๔๐) ได้กล่าวว่าการบริการมีมิติคุณภาพ ๕ มิติหลัก ประกอบด้วย

Reliability (ความถูกต้องครบถ้วนของบริการ) ซึ่งรวมถึง

- การดำเนินการภายในเวลาที่ตกลง
- การทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน
- การออกเอกสารโดยไม่มีความคลาดเคลื่อนหรือตกหล่น
- การแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในครั้งแรก

Assurance (ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ) ได้แก่

- ความสามารถในการตอบคำถาม
- ความสามารถตามหน้าที่ที่ได้รับมอบ
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
- ความสุภาพและความน่าพอใจ

Tangibles (สภาพแวดล้อม)

- สถานที่สวยงามสะอาดตา
- ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมดูดี
- เอกสารได้รับการออกแบบให้อ่านและตีความง่าย

Empathy (ความใส่ใจ)

- การนัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ
- การอธิบายศัพท์เฉพาะทางให้เข้าใจได้โดยง่าย
- ความสามารถในการจดจำชื่อลูกค้าประจำ

Responsiveness (ความพร้อมที่จะช่วยเหลือ)

- การดำเนินการแก้ปัญหาโดยเร็ว
- ความพร้อมที่จะคืนเงิน ในกรณีที่ผู้รับบริการส่งคืนสินค้า
- การเปลี่ยนสินค้าที่ชำรุดโดยไม่รอช้า

ซึ่งทั้งหมดนี้ย่อมเป็นมิติคุณภาพทางการบริการที่พึงเรียนรู้ ประยุกต์ และนำมาปฏิบัติในสถานการณ์จริงต่อไป

นักวิจัยหลายท่าน ที่สนใจศึกษาคุณภาพบริการโดยมุ่งเน้นศึกษาเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างคุณภาพบริการโดยใช้วิธีการ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, ๑๙๘๕; ๑๙๘๘: ๑๒-๒๔) ซึ่งเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ใช้กันทั่วไป เป็นเครื่องมือเฉพาะของกระบวนการส่งมอบบริการ ที่ผลลัพธ์ของการบริการก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่แยกออกมา ซึ่ง Gronroos (๑๙๘๒; ๑๙๙๐ : ๒๙๐-๒๙๓) เห็นด้วยว่าคุณภาพบริการอยู่ที่มุมมองของลูกค้ามี ๒ มิติ คือ มิติการปฏิบัติหน้าที่หรือกระบวนการ และมิติด้านเทคนิคหรือผลลัพธ์ คุณภาพการปฏิบัติหน้าที่มุ่งประเด็นไปที่ว่า “อย่างไร” และพิจารณาถึงพฤติกรรมของลูกค้า การติดต่อกับพนักงาน ที่ให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการ ในทางตรงข้าม คุณภาพด้านเทคนิคจะมุ่งเน้นไปที่ “อะไร” และ จะพิจารณาประเด็น ผลลัพธ์ที่ได้มาจากการกำหนดรูปแบบการบริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการ ต้องรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน

เมื่อนักการตลาดรู้พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนรู้จักประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวัง เมื่อเข้ามาใช้บริการของลูกค้าแล้ว ก็จะทำให้ นักการตลาดสามารถที่จะ โน้มน้าวมีอิทธิพลกับลูกค้าก่อนได้ ความคาดหวังจากบริการที่จะได้รับกับบริการขั้นต่ำที่ต้องการมีขบวนการในการออกแบบสร้างขั้นตอนในการให้บริการหลายขั้นตอนที่บางครั้งมักจะมีช่องว่าง (Gap) ทำให้ไม่ได้รับคุณภาพบริการตามความคาดหวังขั้นต่ำที่ตั้งไว้ การวิเคราะห์เพื่อลดช่องว่างนี้จะช่วยให้สินค้าบริการ มีคุณภาพสม่ำเสมอ และตรงใจตามความต้องการของลูกค้าได้ดี เรียกว่า SERVQUAL หรือ Service Quality

ดนัย เทียนพุฒ (๒๕๔๓: ๔๙-๕๐) ได้กล่าวถึง RATER ในมิติของคุณภาพการบริการลูกค้าไว้ว่า เนื่องจากคุณภาพการบริการลูกค้ามีความยากในการกำหนดให้เป็นเชิงปริมาณ และบริษัทก็มักจะล้มเหลวที่จะเรียนรู้จากลูกค้าในเรื่องดังกล่าว แต่ธุรกิจก็โชคดีที่นักวิจัยจาก TEXAS A&M UNIVERSITY ได้พัฒนาเครื่องมือที่จะวัดว่าคุณภาพการบริการลูกค้า โดยเรียก เครื่องมือดังกล่าวในชื่อย่อว่า RATER โดยแต่ละตัวอักษรมีความหมาย ดังนี้

R: Reliability	หมายถึง การดูแลและความถูกต้อง
A: Assurance	หมายถึง ความรู้และความสุภาพของพนักงาน รวมถึง ความสามารถที่จะทำให้ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ
T: Tangibles	หมายถึง ลักษณะ/รูปร่างที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และพนักงาน
E: Empathy	หมายถึง จัดพนักงานที่เข้าใจและช่วยเหลือลูกค้า
R: Responsiveness	หมายถึง จัดสิ่งที่จะช่วยการบริการ

โดยที่ใช้กันทั่วไปเป็นในทางการตลาดบริการ ซึ่งสมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๔๖: ๕๘) วิทยา
ด้านธำรงกุล (๒๕๔๕:๒๗) และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๖:๑๐๗) ได้สรุปมิติคุณภาพของ
บริการไว้ดังนี้

Reliability คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการบริการด้วยการรักษาสัญญา รักษา
คำพูด และทำในสิ่งที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า สัญญานี้จะเกิดขึ้นจาก ๓ แหล่งคือ

-สัญญาจากตัวพนักงาน (Personal promises) คือการที่พนักงานให้คำสัญญากับลูกค้า
แล้วสามารถทำได้ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

-สัญญาจากบริษัท (Organizational promises) คือ การที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์
และตกลงกับลูกค้าอย่างเป็นทางการ และบริษัทจะต้องรักษาสัญญา เหล่านี้ซึ่งถือเป็นข้อผูกพัน
(Commitment)

-สัญญาที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected promises) คือ พื้นฐานจากประสบการณ์เดิมที่ลูกค้า
ได้รับ

Assurance คือการรับประกันว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานและปลอดภัยโดย
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สุภาพ และมีจริยธรรมในการบริการ โดยผู้
ให้บริการจะต้องมีสิ่งต่อไปนี้

-ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ (Product knowledge) พนักงานจะต้องสามารถบอกถึง
รายละเอียดของสินค้า หรือบริการของตนได้

-ความรู้เรื่อง บริษัท (Company knowledge) คือ นอกจากพนักงานจะรู้เรื่องหน้าที่ของ
ตนแล้วต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับองค์กรด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำกับลูกค้าได้

-รู้จักฟัง (Listening Skills) คือ ลูกค้าต้องการให้เราฟังปัญหาที่ลูกค้าเผชิญ และ
คาดหวังว่าผู้ให้บริการจะสามารถช่วยเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้

-รู้จักแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills) คือ เมื่อผลลัพธ์ของการบริการไม่เป็นไป
ตามที่ลูกค้าคาดหวังผู้บริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการแก้ปัญหาให้ทันท่วงที

Tangibles คือ การที่บริการสามารถจัดการองค์ประกอบบริการที่เหมาะสมไม่ว่าจะ
เป็นลักษณะรูปร่างของอาคารสิ่งปลูกสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และ
พนักงาน สิ่งที่ต้องได้ จะต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ เช่น ห้องน้ำที่แห้ง
สะอาด เครื่องปรับอากาศที่เย็นสบาย พนักงานที่แต่งกายสะอาด

Empathy คือ บริการที่เอาใจใส่ลูกค้า ดูแลลูกค้า เข้าใจปัญหาของลูกค้า เพราะลูกค้าแต่ละ
คนมีความต้องการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การบริการจึงต้องเป็นบริการที่สอดคล้องกับ ความ
ต้องการของลูกค้าแต่ละคน

Responsiveness คือ การบริการที่ดีต้องรวดเร็วทันใจ การให้บริการจึงต้องแข่งขันกันในเรื่องความเร็วและเวลา ดังนั้นการที่พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

โดยสรุปมิติคุณภาพการบริการจากข้างต้น พบว่า ต่างก็มองใน ๕ มิติเหมือนกันคือ ๑) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในบริการ ๒) การให้บริการที่เป็นมาตรฐานและปลอดภัย ๓) การที่บริการที่จัดองค์ประกอบบริการได้เหมาะสม ๔) บริการที่เอาใจใส่ ดูแลและเข้าใจปัญหาของลูกค้า และ ๕) การบริการที่รวดเร็วทันใจ

จากมิติคุณภาพการบริการนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการวัด และประเมินคุณภาพการบริการต่อไป

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

Sliwa and other (๒๐๐๙: ๙ -๑๖) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของผู้ป่วย โดยได้กำหนดแนวทางในการวัดคุณภาพบริการ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวัดคุณภาพการให้บริการที่มองเห็นอย่างชัดเจน และที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม รวมไปถึงช่วงระยะเวลาในการเข้าไปรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงระยะเวลาเสร็จสิ้นกระบวนการ ได้แก่ การวัดความสะดวกในการนัด ช่วงระยะเวลาในการนั่งรอรับบริการ ช่วงเวลาในการเข้าไปรับบริการขอรับคำปรึกษา และความสามารถในการให้คำปรึกษาและชี้แนะเรื่องการดูแลและรักษาโรค เป็นต้น

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (๒๕๔๖: ๑๐๖-๑๐๗) ได้สรุปแนวคิดของ Berry et al ที่คิดในปี ค.ศ. ๑๙๘๕ ร่วมกับแนวคิดของ Zeithaml and Bitner ที่คิดในปี ค.ศ. ๑๙๙๖ ได้ว่า องค์ประกอบคุณภาพในการบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพบริการจำนวน ๕ ข้อ ดังนี้

๑. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์บริการ ที่จอดรถ สวน หอพัก การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence)

สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิบปี จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

๒. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

๓. ความรวดเร็ว (Responsiveness)

ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การรับประกัน (Assurance)

เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๐ หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

๕. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

องค์ประกอบนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตอกตึงใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการรับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำ ความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ยังสรุปต่อท้ายว่า ในการให้บริการหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะยอมรับว่า บริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะต้องวัดจากทั้ง ๕ องค์ประกอบข้างต้น

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.) (๒๕๕๘: ๘-๒๒) ได้นำเสนอประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: การประเมินคุณภาพ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลมิติภายนอก ด้านการประเมินคุณภาพ ตามตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้นำเสนอขอบเขตในการประเมิน ดังนี้

๑) ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ

๒) พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ

๓) ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๔) สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่ส่วนราชการเสนอซึ่งเป็นงานบริการหลักไม่เกิน ๓ งาน และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ และสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจตามประเด็นสำคัญข้างต้น โดยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการเป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการเป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่น้อยกว่า ๒๕ ราย มีผลกระทบสูงต่อประชาชน รวมทั้งวิเคราะห์ผลตามหลักสถิติ

๕) เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ดังนี้

ระดับ คะแนน	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

สรุป องค์ประกอบคุณภาพการบริการและแนวทางการบริการข้างต้น พบว่าแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ หรือประเมินความพึงพอใจในการให้บริการตามแนวทางของ ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ นั้น มีความครอบคลุมแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการที่ครอบคลุมทุกองค์ประกอบและทุกมิติของคุณภาพการบริการตามแนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ จึงถือว่าแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นที่ยึดแนวทางการประเมินของ ก.พ.ร.นั้นจะสามารถสะท้อนผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมทุกมิติ

สำหรับการผลการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้เป็นมุมมองของผู้รับบริการ ถือเป็นประเด็นในตัวชี้วัดที่ ๒ เท่านั้น ซึ่งมีน้ำหนักร้อยละ ๑๐ ดังนั้น หน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานเทศบาลตำบล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการในด้านความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานของตน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการตามแนวทางของ ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังที่กล่าวมาแล้ว มีความครอบคลุมถึงการประเมินผลด้านที่ ๕ คือ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลในด้านที่ ๕ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัดยิ่งขึ้น พอสังเขปต่อไปนี้

ความหมายของธรรมาภิบาล (Good Governance)

จากการศึกษาความหมายหรือนิยามของคำว่า “ธรรมาภิบาล” ที่หลากหลายผู้วิจัยได้เลือกการให้นิยามที่เกี่ยวข้องกับความหมายของธรรมาภิบาล ดังนี้

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคี และร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒)

วรภัทร โตธนะเกษม (๒๕๔๒: ๑๑-๑๗ อ้างถึงใน นพพล สุรนครินทร์ , ๒๕๔๗: ๒๓) อธิบายว่า Good Governance หมายถึง “การกำกับดูแลที่ดี” หรือหมายถึง “การใช้สิทธิ์ของ

ความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร” โดยหัวใจสำคัญของ Good Governance คือความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (๒๕๔๙:๒๕๐) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นทุกภาคของสังคม

จากการความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือ การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ความยุติธรรม และตรวจสอบได้ รวมไปถึงความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ

วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งประกาศใช้ในยุคของนายกรัฐมนตรี สุรนุทิศ จุลานนท์ (๒๕๔๙:๖-๗) มีวัตถุประสงค์ ๒ ประการหลัก ๆ ได้แก่ ๑) เพื่อลดและปิดโอกาสการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ เพื่อสร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ลดความสูญเสียและขจัดรูรั่วไหล ในการปฏิบัติราชการ ๒) เพื่อสร้างจิตสำนึกในการประพฤติชอบ ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด เกิดความคุ้มค่า มีคุณภาพมาตรฐาน ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปแนวทางการประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ครอบคลุมในด้านคุณภาพการบริการในทุก ๆ ด้าน และยังมุ่งประเมินการให้บริการที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ๕ ประเด็น ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปนิยามในแต่ละประเด็น ที่บูรณาการตามแนวทางของ ก.พ.ร. (๒๕๕๕: ๖๑) และจากทฤษฎีคุณภาพการบริการที่นำเสนอโดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑ : ๒๑๖) สมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๔๖: ๕๘) วิทยา ด้านธำรงกุล (๒๕๔๕: ๒๗) และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๖:๑๐๗) และจากประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (๒๕๔๙ :๗) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับ ๑) ความยุ่งยากในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ ๒) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ๓) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เป็นต้น

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับ ๑) พนักงานที่ให้บริการมีจริยธรรมในการบริการ ๒) การให้บริการที่มีความโปร่งใส ๓) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

๒.๓ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)

จากการศึกษาทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - พ.ศ. ๒๕๖๑) นับเป็นกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และมาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมให้ขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันมีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์

โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะและมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไว้เป็น ๓ หัวข้อ รวม ๗ ประเด็น ดังนี้

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

๑. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
๒. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๔. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน
 ๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน
- ก้าวสู่สากล**
๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากการพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมาสืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง นวัตกรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซับซ้อน รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อ ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมามีได้นำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย และการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ๒๕๕๑ – พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาถึงปัจจุบัน มีการดำเนินงานการตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕) ที่ผ่านมามีพบว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและ การดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐ ร้อยละ ๘๒.๖๕ ผลสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ พบว่า ร้อยละ ๘๙.๕๐ ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงหรือวิธีการทำงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมร้อยละ ๘๖ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๖๑, ๒๕๕๕) โดยในแผนการพัฒนาปีพ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๑ มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาออกเป็น ๔ ประเด็นหลักดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการประชาชน: แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมานั้นส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่เป็นเฉพาะบางหน่วยงาน จำกัดอยู่ในวงแคบ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางราชการนั้นไม่ขยายตัวหรือต่อยอดเท่าที่ควร ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนเองมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการพัฒนาการบริการเชิงรุก และสร้างทางเลือกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒. ชีตสมรรถนะขององค์กร: การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีชีตสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งต้องบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของกำลังคนภาครัฐได้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๓. การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่น เช่น ธุรกิจเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสังคม/ประชาชน มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาคส่วนอื่นๆ ให้ความสำคัญมากขึ้นในขณะที่ภาครัฐเองยังคงประสบกับปัญหาในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์

๔. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลานานในสังคมไทย

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๔.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๔๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

ซึ่งมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติมีงบประมาณเป็นของตนเอง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระบุว่า สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ ๔ ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ ๔ ปี โดยไม่ต้องเป็นข้าราชการ ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง ๒ คน ถ้ามีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา ๔๕ วรรค ๓ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๒ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ (มาตรา ๕๗) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา ๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ประกอบด้วย กรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจาก ผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่ คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจาก กรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลโดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้อง กับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วน ตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภา องค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอ แต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบล และประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็น ผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียก รายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด ส่งยุบสภา องค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคล พ้นจากตำแหน่งได้ตามคำแนะนำของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒

ครั้ง

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณ

รายจ่ายประจำปี

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนา

ตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหาร องค์การส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้มีการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๔.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑. ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ที่ทำการขณะนั้นตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอท่าสองยาง พ.ศ.๒๕๔๒ หลังจากนั้นได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่ พ.ศ.๒๕๔๔ ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดยเปลี่ยนระบบการบริหารงานจากประธานกรรมการบริหาร มาเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนมีบุคลากรปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น พ.ศ.๒๕๔๗ จึงได้มีการย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ บ้านล้าร้อง ต่อมาก็ได้ย้ายที่ทำการมายังสำนักงานแขวงทางตากอำเภอท่าสองยาง พ.ศ.๒๕๕๑ และต่อมาได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ ณ เลขที่ ๔๓๓ หมู่ที่ ๒ ถนนสายแม่สอด-แม่สะเรียง ๑๐๕ จนถึงปัจจุบัน

๒. ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและพื้นที่

๒.๑ ที่ตั้ง อยู่แนวบริเวณเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออก ของอำเภอท่าสอง
ยาง

๒.๒ เนื้อที่ มีประมาณ ๒๓๗.๗๔ ตารางกิโลเมตร (๑๘๘,๙๒๒.๒๕ ไร่)

๒.๓ อาณาเขต ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลแม่อุสุ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลแม่หละ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ทิศตะวันออกติดต่อกับ ตำบลแม่ตั้น อำเภอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ประเทศสหภาพพม่า

๒.๔ ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริม
แม่น้ำ และตามหุบเขาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง ภูเขา มีเทือกเขาถนน
ธงชัยทอดยาวจากเหนือจดใต้ตลอด แม่น้ำ มีแม่น้ำเมย กั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับ
ประเทศสหภาพพม่า

๒.๕ เขตการปกครอง/ประชากร

ประชากร ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาเผ่ากะเหรี่ยง (ชาวปะกะญอ)
มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งหมด ๓,๔๐๙ หลังคาเรือน แยกเป็นชาย ๔,๘๖๙ คน หญิง ๔,๔๙๗ คน
รวมประชากรทั้งหมด ๙,๓๖๖ คน มีความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ทั้งหมดเฉลี่ย ๓๙ คน/
ตารางกิโลเมตร

ประชากรสามารถแยกเป็นหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคา เรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๔๖๕	๔๑๗	๘๘๒	๓๖๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๗	๗๘	๑๕๕	๑๑๘
๓	บ้านแม่ต้อคี	๒๕.๓๔	๕๗๖	๔๗๗	๑,๐๕๓	๓๓๓
๔	บ้านแบรอะ	๓๐.๐๑	๕๙๕	๕๘๔	๑,๑๗๙	๓๒๘
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๓๗๓	๓๗๓	๗๔๖	๓๕๖
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต่าน	๑๖.๓๗	๕๐๑	๔๓๘	๙๓๙	๔๔๐
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๔๘๖	๔๖๙	๙๕๕	๔๑๘
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔๐	๖๘๔	๖๑๕	๑,๒๙๙	๔๔๖
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๖๐๐	๕๘๙	๑,๑๘๙	๓๑๕
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๑๒	๔๕๗	๙๖๙	๒๙๔
รวม		๒๓๗.๗๔	๔,๘๓๕	๔,๕๘๒	๙,๓๑๗	๓,๓๘๑

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนอำเภอท่าสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙)

๒.๖ สภาพภูมิอากาศ พื้นที่ตำบลแม่ตั้นตั้งอยู่ในบริเวณร่องมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ได้รับ
อิทธิพลจากทะเลอันดามัน สภาพภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ฝนตกชุกเกือบทั้งปี ทำให้
ลักษณะภูมิอากาศมีด้วยกัน ๓ ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-เมษายน ร้อนมากในเดือนเมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ย
อยู่ระหว่าง ๓๕-๔๒ องศาเซลเซียส

- ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์อุณหภูมิต่ำสุดในเดือนธันวาคม เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ป่าสมบูรณ์และป่าต้นน้ำ พื้นที่ที่เป็นที่ราบสูงอากาศจึงหนาวเย็นมาก อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑๒-๒๒ องศาเซลเซียส

๓.๑ เกษตรกรรม พื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น ๑๔,๐๓๖ ไร่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคือ ข้าวไร่ ข้าวโพด มันสำปะหลัง เป็นต้น นอกจากนี้ยังการเลี้ยงสัตว์ โดยมีความสามารถในการแบ่งพื้นที่ตามสภาพการใช้งาน ดังนี้

ประเภทผลผลิต	ครัวเรือน (หลัง)	จำนวนแปลง (แปลง)	พื้นที่ (ไร่)
ข้าว	๑,๐๖๖	๑,๑๕๗	๑๐,๙๐๙
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	๕๕๖	๕๘๑	๘,๙๘๒
มันสำปะหลัง	๕๒	๕๗	๕๔๔
ไม้ผล	๕๘	๕๘	๕๐๘
ไม้ยืนต้น	๓๒	๓๒	๒๕๐
พืชผักต่าง	๑๒	๑๒	๗๔
รวม	๑,๗๗๖	๑,๘๙๗	๒๑,๒๖๗

๓.๒ ปศุสัตว์ ตารางแสดงสัตว์เลี้ยงเรียงตามลำดับในเขตตำบลแม่ต๋่าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ราย	ประเภทสัตว์เลี้ยง								
		ช้าง (ตัว)	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	แพะ (ตัว)	สุกร พื้นเมือง (ตัว)	ไก่พื้นเมือง (ตัว)	เป็ด เทศ (ตัว)	สุนัข (ตัว)	แมว (ตัว)
หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่ที่ ๒ บ้านลำร่อง	๒๔๕	-	๗๐	-	๓๗	๑๖	๑๐	๓๐	๔๕	๘
หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต้อคี	๕๙	๖	๒๑๘	๘๐	๔	๑๑๕	๕๓๔	๒	๖๒	๓๕
หมู่ที่ ๔ บ้านแบรือ ทะ	๑๗	-	๘๐	๒๒	-	๕๓	๑๔	-	-	-
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปู แกง	๓๐	๑	-	-	-	๗๖	๓๐๔	๑๐	๔๒	๖
หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วย ฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน	ประเภทสัตว์เลี้ยง								

	ราย	ช้าง (ตัว)	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	แพะ (ตัว)	สุกร พื้นเมือง (ตัว)	ไก่พื้นเมือง (ตัว)	เปิด เทศ (ตัว)	สุนัข (ตัว)	แมว (ตัว)
หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือ โจะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ	๒๓	๑	๑๐	๒๐	๒๑	๓๙	๕๖๕	-	๑๕	๙
หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนา สูง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๗๔	๘	๓๗๘	๑๒๒	๖๒	๒๘๓	๑,๔๒๗	๔๒	๑๖๔	๕๘

(ข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙)

๓.๓ ผลิตภัณฑ์ประจำตำบล ได้แก่ น้ำผึ้งแท้เดือนห้า ราคาขายปลีกขวดละ ๑๘๐ บาท

๓.๔ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๑. ศาลเจ้าพ่อโมกขละ ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ และเคารพสักการะของชาวตำบลแม่ต๋านและอำเภอท่าสองยาง.

๒. เมืองเก่าห้วยลึก ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง สันนิฐานว่าอยู่ในสมัยสุโขทัย มีแนวเนินดินและคูเมืองโบราณอยู่บริเวณพระธาตุ

๓.๕ หน่วยงานอื่นๆ - หน่วยงานของรัฐ ๗ แห่ง - ธนาคาร - แห่ง
- รีสอร์ท ๓ แห่ง - ปิมน้ำมัน (ขนาดเล็ก) ๒ แห่ง
- โรงสี - แห่ง - ปิมน้ำมัน (ขนาดใหญ่) ๑ แห่ง
- ร้านค้าขนาดใหญ่ ๓ แห่ง - โรงงาน ๑ แห่ง

๓.๖ สมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชน

๑. หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋อคี ๕. หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ
๒. หมู่ที่ ๔ บ้านแบรหะ ๖. หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ
๓. หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง ๗. หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ
๔. หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน ๘. หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง

๔. สภาพสังคม

๔.๑ การศึกษา สถานศึกษาและศูนย์การเรียนรู้ ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา ๔ แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา - แห่ง
- ห้องเรียนเคลื่อนที่ ๑ แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขาแม่ฟ้าหลวง (ศศช.) ๑๑ แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ๖ แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ แห่ง

๔.๒ ประชากรที่ได้รับเบี้ยยังชีพ - จำนวนคนพิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ๖๒ คน
- จำนวนที่สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ๕๒๐ คน

๔.๓ ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ มีประเพณีวัฒนธรรมแบบภาคเหนือและประเพณีท้องถิ่น

- สถานที่สำคัญทางศาสนา

- สำนักสงฆ์ ๑๒ แห่ง - มัสยิด - แห่ง

- โบสถ์คริสต์ ๗ แห่ง - อื่นๆ - แห่ง

- ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ๑. ประเพณีสักการะศาลเจ้าพ่อโมกขละ

๒. ประเพณีทำบุญขึ้นพระธาตุห้วยลึก (วันน้ำทิพย์)

๓. ประเพณีปีไหมปะกะญอ

๔.๔ สาธารณสุข จากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้น ทำให้มีโรคติดต่อที่นำเชื้อโดยยุงอยู่หลายชนิด ได้แก่ ไข้มาลาเรีย ไข้เลือดออก ฯลฯ นอกจากนี้สภาพพื้นที่ที่เอื้อต่อการเพาะพันธุ์ อีกทั้งยังมีการแพร่ระบาดเข้ามาทางประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย

- โรงพยาบาลของรัฐ ๑ แห่ง (รพ.อ.ท่าสองยาง)

- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน ๑ แห่ง สาธารณสุข อ.ท่าสองยาง)

- สถานบริการสาธารณสุขชุมชน ๑ แห่ง

- ศูนย์มาลาเรียโอส ๖ แห่ง

- อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.หมู่บ้านแม่ต๋าน) ๑๙๘ คน

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ ๓๐ ยังไม่ครบทุกหมู่บ้านโดยเฉพาะหมู่บ้านบนพื้นที่สูง

๔.๕ พฤติกรรมสุขภาพตำบลแม่ต๋าน ประจำปี ๒๕๕๙ (ข้อมูลจาก รพ.อ.ท่าสองยาง ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙)

ตารางแสดงจำนวนและอัตราป่วยของโรคติดต่อที่สำคัญที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลท่าสองยาง ปี๒๕๕๙

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	หัดและหัดโรคแทรก		ไข้เลือดออก		ไข้หวัดใหญ่	
		ป่วย	อัตราป่วย	ป่วย	อัตราป่วย	ป่วย	อัตราป่วย
หมู่ที่ ๑	๒๕๑๙	๔	๑๕๘.๗๙	๑๗	๖๗๔.๘๗	๖	๒๓๘.๑๘
หมู่ที่ ๒	๑๗๐๓	๗	๔๑๑.๐๓	๗	๔๑๑.๐๓	๓	๑๗๖.๑๕
หมู่ที่ ๓	๖๗๔	๑	๑๔๘.๓๖		๐		๐
หมู่ที่ ๔	๘๙๒	๒	๒๒๔.๒๑		๐	๑	๑๑๒.๑
หมู่ที่ ๕	๙๐๑	๖	๖๖๕.๙๒		๐		๐
หมู่ที่ ๖	๑๑๑๓	๒	๑๗๙.๖๙	๑	๘๙.๘๔		๐
หมู่ที่ ๗	๑๑๓๔	๒	๑๗๖.๓๖		๐	๑	๘๘.๑๘
หมู่ที่ ๘	๑๐๔๗	๒	๑๙๑.๐๒		๐		๐
หมู่ที่ ๙	๔๓๒	๕	๑๑๕๗.๔		๐		๐
หมู่ที่ ๑๐	๔๕๑	๐	๐		๐		๐
อัตราป่วย ๑๐ หมู่บ้าน	๑๐๘๖๖	๓๑	๒๗๖.๐๙	๒๕	๒๓๐.๐๗	๑๑	๓๖.๘๑

จากตาราง หมู่บ้านที่พบอัตราป่วยต่อแสนประชากร ของโรค ๕ อันดับแรก และโรคที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่

- โรคอุจจาระร่วง พบมากที่สุด หมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๔ และหมู่ที่ ๘ ตามลำดับ
- โรคมาลาเรีย พบมากที่สุด หมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๗ และหมู่ที่ ๘ ตามลำดับ
- โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ พบมากที่สุดหมู่ที่ ๔ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๘ และหมู่ที่ ๗ ตามลำดับ
- โรคตาแดง พบมากที่สุดหมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๘ และหมู่ที่ ๓ ตามลำดับ
- โรคปอดบวม พบมากที่สุด หมู่ที่ ๑๐ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๔ และหมู่ที่ ๙ ตามลำดับ
- โรคหัดและหัดโรคแทรก พบมากที่สุด หมู่ที่ ๕ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๙
- โรคไข้เลือดออก พบที่ หมู่ที่ ๖ เพียง ๑ คน
- โรคไข้หวัดใหญ่ ในปี ๒๕๕๖ เป็นโรคไข้หวัดใหญ่ประจำฤดูกาล ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๕๖ – ปัจจุบัน โรงพยาบาลยังไม่พบผู้ป่วยไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่

ตาราง แสดงจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงและเบาหวาน

โรค	๑. ความดันโลหิตสูง	๒. เบาหวาน	รวม
จำนวน (ราย)	๒๐	๕	๒๕

ตาราง แสดงอัตราภาวะโภชนาการในเด็กอายุ ๐ - ๗๒ เดือน

หมู่	เด็กไทย	น้ำหนักปกติ	ร้อยละ	ต่างด้าว	น้ำหนักปกติ	ร้อยละ
๑	๖๘	๔๙	๗๒.๑	๒๕	๑๐	๔๐
๒	๔๔	๓๗	๘๔	๓	๑	๓๓.๓
๕	๖๖	๒๙	๔๓.๙	๐	๐	๐
๖	๖๑	๔๓	๗๐.๔	๓	๐	๐
๗	๗๖	๔๕	๕๙.๒	๒	๐	๐
๘	๘๕	๕๗	๖๗.๑	๒๕	๑๓	๕๒
๙	๔๗	๑๖	๓๔.๑	๑๑	๕	๔๕.๔
รวม	๔๔๗	๒๗๖	๖๑.๔	๖๙	๒๙	๒๔.๒

พบว่า อัตราภาวะโภชนาการตามเกณฑ์ปกติในเด็กอายุ ๐ - ๗๒ เดือนหมู่ที่ ๑ มากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๑ รองลงมาเป็น หมู่ที่ ๖ ร้อยละ ๗๐.๔ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๙ ร้อยละ ๓๔.๑ พบว่าอัตราภาวะโภชนาการตามเกณฑ์ปกติในเด็กต่างด้าว หมู่ที่ ๘ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๕๒ รองลงมา เป็น หมู่ที่ ๙ ร้อยละ ๔๕.๔ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๒ ร้อยละ ๓๓.๓

การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

ตาราง แสดงอัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีน ในเด็กอายุ ๗๒ เดือน

หมู่	เด็กไทย	ผลงาน	ร้อยละ	ต่างด้าว	ผลงาน	ร้อยละ
๑	๕๗	๓๘	๖๖.๖	๒๕	๑๒	๔๘
๒	๒๕	๑๗	๖๘	๑	๑	๑๐๐
๕	๓๐	๓๐	๑๐๐	๐	๐	๐
๖	๒๓	๒๒	๙๕.๖	๕	๒	๔๐
๗	๒๓	๒๓	๑๐๐	๖	๖	๑๐๐
๘	๒๙	๒๘	๙๖.๕	๑๐	๙	๙๐
๙	๓๐	๒๘	๙๓.๓	๒๒	๑๓	๕๙
รวม	๒๑๘	๑๖๗	๘๘.๕	๖๙	๔๓	๗๒.๘

จากตาราง พบว่า อัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีนในเด็กอายุ ๗๒ เดือน หมู่ที่ ๕, หมู่ที่ ๗ มากที่สุดร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา หมู่ที่ ๘ ร้อยละ ๙๖.๕ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๑ ร้อยละ ๖๖.๖ และอัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีน เด็กต่างด้าว หมู่ที่ ๒, หมู่ที่ ๖ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา หมู่ที่ ๘ ร้อยละ ๙๐ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๖ ร้อยละ ๔๐

๔. โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

๔.๑ การคมนาคม พื้นที่หมู่บ้านอาศัยการเดินทางเข้าเป็นหลัก การคมนาคมขนส่งต่างๆ เป็นไปด้วยความยากลำบาก ส่งผลให้การพัฒนาด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจเป็นไปอย่างล่าช้า สภาพความเป็นอยู่ของประชากรส่วนใหญ่จึงยากจน การสร้างทางคมนาคมที่สำคัญเพื่อให้มีการติดต่อระหว่างหมู่บ้านต่างๆ และส่งผลผลิตออกสู่ตลาด แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน เนื่องจากบางพื้นที่เป็นภูเขาสูง

- จำนวนเส้นทางคมนาคม/จราจร
- ถนนลูกรัง ๑๐ สาย รวมระยะทางประมาณ ๗๑.๘๕ กิโลเมตร
- ถนนคอนกรีต ๑๑ สาย รวมระยะทางประมาณ ๒๕.๒๖ กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง ๑ สาย รวมระยะทางประมาณ ๐.๑๒ กิโลเมตร
- ถนนที่เชื่อมต่อกับ อปท.อื่น ๑ สาย รวมระยะทางประมาณ ๑๖ กิโลเมตร
- สะพานคอนกรีต ๖ แห่ง - สะพานไม้ ๔ แห่ง

- ๔.๒ การโทรคมนาคมและสื่อสาร
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
 - อินเทอร์เน็ตตำบล ๑ แห่ง
 - หอกระจายข่าว ๙ แห่ง
 - โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

๔.๓ การไฟฟ้าสาธารณะ หมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๕ หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านที่อยู่ติดกับถนนสายหลัก ส่วนหมู่บ้านที่อยู่บนพื้นที่สูงอีกจำนวน ๕ หมู่บ้าน จำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้รวมทั้ง ๒ ประเภท

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ๑,๖๙๓ ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ๑,๖๘๘ ครัวเรือน

๔.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ แม่น้ำเมย กั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสหภาพพม่า
ลำห้วยหลัก มี ๔ สาย ได้แก่

๑. ห้วยขุนห้วยแม่ต๋าน
๒. ห้วยแม่ขมน้อย
๓. ห้วยแม่โพ
๔. ห้วยแม่ขมหลวง

๔.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น - ฝาย - แห่ง
- บ่อน้ำตื้น ๖ แห่ง
- สระน้ำ ๓ แห่ง
- บ่อบาดาล - แห่ง

๔.๖ การประปา ส่วนเป็นประปาภูเขาและประปาหมู่บ้าน แยกตามจำนวน ดังนี้
- จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ ๓,๑๒๕ ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้ ๒๕๖

ครัวเรือน

๔.๗ ลักษณะการใช้ที่ดิน - พื้นที่พักอาศัย ๒๘ แห่ง ๔๕๐ ไร่
- พื้นที่พาณิชยกรรม ๔๐ แห่ง ๑๐ ไร่
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ ๒๑ แห่ง ๕๙๙ ไร่

ประเภทลักษณะการถือครองที่ดินในเขตพื้นที่อำเภอท่าสองยาง

ประเภทเอกสารสิทธิ	น.ส.๓.ก (ราย)	น.ส.๓ (ราย)	ใบจอง (ราย)	ส.ค.๑ (ราย)	อื่น (ราย)
จำนวนเอกสารสิทธิ	๑,๐๒๐	๑๗๗	๒๘๘	๓๐๒	๐

๕. ข้อมูลอื่น ๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทรัพยากรดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลแม่ต๋าน ตั้งอยู่บริเวณเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง ทำให้ราษฎรไม่สามารถมีเอกสารสิทธิในที่ดินได้ ทำให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินน้อยมาก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทรายและดินร่วนอยู่บริเวณสองข้างฝั่งลำห้วย บริเวณที่ราบในบริเวณหุบเขาจะพบดินลูกรัง หรือหินก้อนใหญ่เป็นจำนวนมาก

- ทรัพยากรน้ำ มีแม่น้ำเมยเป็นแม่น้ำกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยและประเทศสหภาพพม่า ไหลผ่านระยะทางยาวประมาณ ๒๐ กิโลเมตร ไหลจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือลงสู่แม่น้ำสาละวิน ราษฎรริมฝั่งแม่น้ำใช้เป็นแหล่งทำมาหากิน และใช้เป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ และยังคงเป็นต้นธารหล่อเลี้ยงชีวิตคนให้อารงชีวิตอยู่ได้ต่อไป

- ทรัพยากรป่าไม้ มีพื้นที่เป็นภูเขาและที่ราบสูง ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนและเขตอุทยานแห่งชาติ ป่าไม้ที่สำคัญได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าท่าสองยาง เป็นป่าประเภท ป่าสนเขา ป่าเบญจพรรณ ป่าแดง ไม้ที่พบส่วนใหญ่เป็นพวก ไม้สัก และไม้กระยาเลย แต่ปัจจุบันสภาพป่าไม้ถูกทำลาย เนื่องจากการเผาทำลายเพื่อขยายที่ทำกิน และที่อยู่อาศัยของประชาชนในพื้นที่จนลดความสมบูรณ์ลงไปมาก

- สัตว์ป่า ที่พบแต่ไม่เป็นเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า เช่น ไก่ป่า หมูป่า ฯลฯ

- ของป่า เช่น น้ำผึ้ง หน่อไม้ เห็ดต่างๆ พืชผัก กล้วยไม้ป่า ฯลฯ

๕.๒ มวลชนจัดตั้ง

คน	- ลูกเสือชาวบ้าน	๑	รุ่น	๑๘
	- ไทยอาสาป้องกันชาติ	-	รุ่น	-
คน	- สมาชิกทหารกองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	-	รุ่น	-
	- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	๓	รุ่น	๑๘๑
คน	- กองกำลังประชาชนพิทักษ์ถิ่น	-	รุ่น	-

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบนี้ ทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมาเป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรค มี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงาน และกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงาน และกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

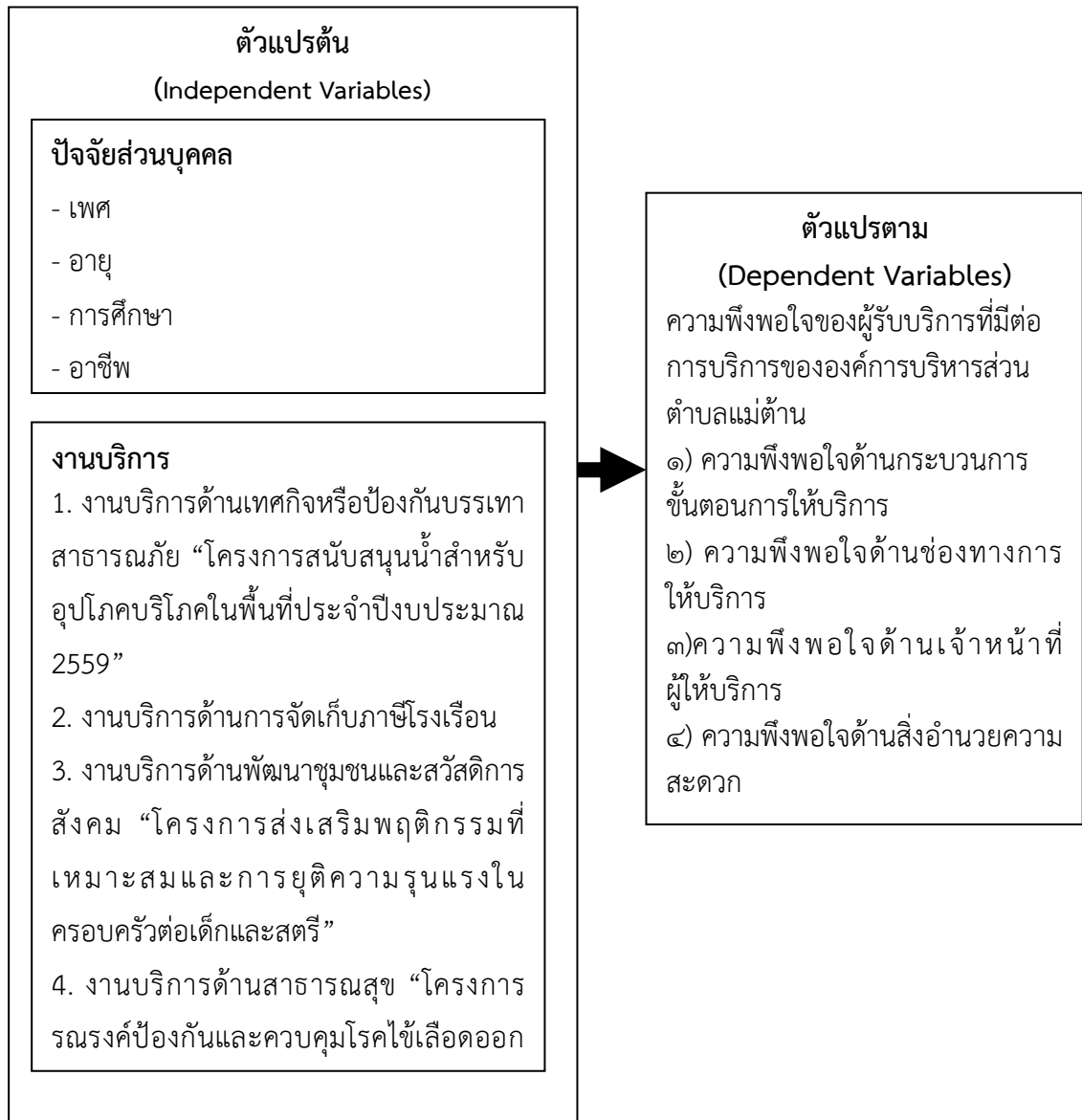
วิทยา สงวนศิลป์ (๒๕๔๘ : ๔๙-๕๐) ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกำแพงแสน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมการประเมินผลปฏิบัติงานและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า สิ่งที่ต้องการให้ทางเทศบาลแก้ไขเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปาหยุดไหลบ่อยและไม่มีการแจ้งเตือน ถนนคับแคบ มีสิ่งกีดขวางการจราจร ไม่มีป้ายบอกสถานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านสาธารณสุข เช่น ปัญหาน้ำเน่าเสีย ทั้งขยะไม่เป็นที่ และปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ ในส่วนผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลสันกำแพง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่า การบริการควรมีความสะดวกรวดเร็ว ชัดเจนทุกขั้นตอน กำหนดระยะแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่ให้บริการให้ชัดเจน ในการทำแผนพัฒนาทำประชาคมดี ควรให้ที่ประชุมมาพิจารณาพร้อมด้วย เพื่อทราบความต้องการของประชาชนอย่าง

แท้จริง แล้วนำมาปรับปรุงแผนพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติตามนโยบาย พบว่า ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนมีความตื่นตัวน้อยไม่ทันต่อนโยบายของเทศบาล และชุมชนมีความต้องการที่หลากหลายทำให้สนองความต้องการได้ ไม่ถูกใจพร้อมกันทุกฝ่าย และการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลไม่ทั่วถึง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่น ตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มุมมองในการประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (๒๕๕๘ : ๘-๒๒) จำนวน ๔ ด้าน

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะผู้วิจัยจึงอาศัยกรอบการประเมินของ ก.พ.ร. เป็นแนวทางมาพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
ด้าน อำเภอสองยาง จังหวัดตากครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิง
สำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัย
อยู่ในตำบลแม่ด้าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก จำนวน ๓,๓๘๑ ครัวเรือน รวมทั้งหมด ๑๐
หมู่บ้านในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่ หมู่
ที่ ๒ บ้านลำร้อง หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋อคี หมู่ที่ ๔ บ้านเบรอะ หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ ๖
บ้านขุนห้วยแม่ด้าน หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ หมู่ที่ ๑๐
บ้านทุ่งนาสูง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลแม่ด้าน อำเภอสองยาง
จังหวัดตาก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคา เรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๔๖๕	๔๑๗	๘๘๒	๓๖๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๗	๗๘	๑๕๕	๑๑๘
๓	บ้านแม่ต๋อคี	๒๕.๓๔	๕๗๖	๔๗๗	๑,๐๕๓	๓๓๓
๔	บ้านเบรอะ	๓๐.๐๑	๕๙๕	๕๘๔	๑,๑๗๙	๓๒๘
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๓๗๓	๓๗๓	๗๔๖	๓๕๖
๖	บ้านขุนห้วยแม่ด้าน	๑๖.๓๗	๕๐๑	๔๓๘	๙๓๙	๔๔๐
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๔๘๖	๔๖๙	๙๕๕	๔๑๘
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔๐	๖๘๔	๖๑๕	๑,๒๙๙	๔๔๖
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๖๐๐	๕๘๙	๑,๑๘๙	๓๑๕
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๑๒	๔๕๗	๙๖๙	๒๙๔
รวม		๒๓๗.๗๔	๔,๘๓๕	๔,๔๘๒	๙,๓๑๗	๓,๓๘๑

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนอำเภอสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙)

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
องค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
๑. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙”	๒๒๐	๑๔๐
๒. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน	๕๐	๔๔
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความ รุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”	๘๐	๖๖
๔. งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”	๓๑	๒๘
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๒๗๘

(กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็น
การศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
ต๋าน ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
ต๋าน

- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียด
เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มี
รายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๔ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๙

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากส่วนที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (๑๙๘๑) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน ($\bar{X}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ช่วงได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนจากคณะกรรมการสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ (๒๕๕๘: ๑๙) ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๕ โดยจัดร้อยละระดับความพึงพอใจสำหรับคะแนนแต่ละระดับ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๘๐-๘๔	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๕-๗๙	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๗๐-๗๔	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๖๕-๖๙	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๐ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๔ ส่วนโดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ๑) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อ เด็กและสตรี” ๔) งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค ไข้เลือดออก ประจําปี ๒๕๕๙” แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อย ตามลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล แม่ต๋าน
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการ นำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของ สัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

- $\bar{X}$ หมายถึงค่าเฉลี่ย
S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล

แม่ต๋าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงาน บริการทั้ง ๔งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”	๔.๕๔	๙๐.๘๗	๕
๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน	๔.๔๘	๘๙.๕๗	๕
๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”	๔.๕๐	๙๐.๐๑	๕
๔) งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกประจำปี ๒๕๕๙”	๔.๔๑	๘๘.๑๙	๕
เฉลี่ย	๔.๔๘	๘๙.๖๖	๕

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านโดยรวม เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๙.๖๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๕

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๑๔๐คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๗	๔๗.๘๖
หญิง	๗๓	๕๒.๑๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๕.๐๐
๒๐-๒๙ ปี	๓๗	๒๖.๔๓
๓๐-๓๙ ปี	๓๑	๒๒.๑๔

ตารางที่ ๔.๒ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๑๔๐คน)	ร้อยละ
อายุ		
๔๐-๔๙ ปี	๔๐	๒๘.๕๗
๕๐ ปี ขึ้นไป	๒๕	๑๗.๘๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๙	๒๐.๗๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๑๖.๔๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๙	๒๗.๘๖
อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๑๗.๘๖
ปริญญาตรี	๒๑	๑๕.๐๐
อื่นๆ ปริญญาโท	๓	๒.๑๔
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	๓๐	๒๑.๔๓
บ้านานู		
รับจ้าง	๕๖	๔๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๑๒.๘๖
เกษตรกร	๓๖	๒๕.๗๑
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๑๔ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๘.๕๗ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๒๗.๘๖ และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๕
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๔๔	๕
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๕
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๗	.๕๗	มาก	๘๙.๔๔	๕
รวม	๔.๕๔	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๘๗	๕

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔,S.D.=.๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้านและระดับมาก ๑ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑,S.D.=.๕๑) รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,S.D.=.๕๑) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๖๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๕
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	.๕๔	มาก	๘๘.๐๐	๕

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๐	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๗๕	.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๕
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๒๗	.๖๙	มาก	๘๕.๔๐	๕
รวม	๔.๕๒	.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๕

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.=.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.=.๔๓) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.=.๔๗) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๕๕	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๕
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๖๔	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๕
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๐	.๕๔	มาก	๘๘.๐๐	๕
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๕
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๙	.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๕
รวม	๔.๕๗	.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๔๔	๕

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.=.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่

ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ และระดับมาก ๑ ข้อ อันดับแรก คือ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.=.๔๓) รองลงมา คือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๔๘) และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๘๕	.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๕
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๔๖	.๖๓	มาก	๘๙.๒๐	๕
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๔๐	.๕๔	มาก	๘๘.๐๐	๕
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๖	.๕๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๕
รวม	๔.๖๑	.๕๑	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๕

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.=.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.=.๓๖) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.=.๔๗) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๖, S.D.=.๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคใน

พื้นที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๙	.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๕
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๓๕	.๖๙	มาก	๘๗.๐๐	๕
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๕๐	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๔๔	.๕๔	มาก	๘๘.๘๐	๕
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๕
รวม	๔.๔๗	.๕๗	มาก	๘๙.๔๔	๕

จากตารางที่ ๔.๗พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้าน
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.=.๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่ใน
ระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อและมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๙) รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อ
ราชการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๙) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๕) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านเทศกิจ
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านการ
จัดเก็บภาษีโรงเรือน

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๔๔คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘	๔๐.๙๐
หญิง	๒๖	๕๙.๑๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี	๕	๑๑. ๓๖
๓๐-๓๙ ปี	๑๕	๓๔.๑๐
๔๐-๔๙ ปี	๑๗	๓๘.๖๔
๕๐ ปี ขึ้นไป	๗	๑๕.๑๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๑๘.๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๒๗.๒๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗	๑๕.๑๐
อนุปริญญา/ปวส.	๕	๑๑. ๓๖
ปริญญาตรี	๑๑	๒๕.๐๐
อื่นๆ ปริญญาโท	๑	๒.๒๗
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	๓	๖.๘๒
บ้านานู		
รับจ้าง	๑๕	๓๔.๑๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๒.๗๓
เกษตรกร	๑๖	๓๖.๓๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๑๐ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๘.๖๔ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๗.๒๗ และมีเกษตรกร ร้อยละ ๓๖.๓๖

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในภาพรวม

ประเด็น	— X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
---------	--------	------	----------------------	-----------------------	-----------------

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๓๖	๕
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๙	.๖๐	มาก	๘๗.๘๘	๕
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	.๕๖	มาก	๘๙.๔๔	๕
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	.๕๔	มาก	๘๙.๖๐	๕
รวม	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๕๗	๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘, S.D. = .๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๗, S.D. = .๕๒) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘, S.D. = .๕๔) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๗, S.D. = .๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๕๑	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๒๐	๕
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๔	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๕
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๕
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๗๕	.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๕

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๕
รวม	๔.๕๗	.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๓๖	๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.=.๕๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๓๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.=.๔๓) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๔๘) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑, S.D.=.๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๓๔	.๖๓	มาก	๘๖.๘๐	๕
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๒	.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๕
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๑๓	.๖๘	มาก	๘๒.๖๐	๔
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๕๐	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๕
รวม	๔.๓๙	.๖๐	มาก	๘๗.๘๘	๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙, S.D.=.๖๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.=.๕๔) รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๙) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๔๕	.๕๙	มาก	๘๙.๐๐	๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๕
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่	๔.๑๓	.๖๘	มาก	๘๒.๖๐	๔

เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

รวม	๔.๔๗	.๕๖	มาก	๘๙.๔๔	๕
-----	------	-----	-----	-------	---

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.=.๕๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้ออันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.=.๔๗) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๔๘) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๒	.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๕
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๔	.๕๔	มาก	๘๘.๘๐	๕
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชน ผู้ติดต่อราชการ	๔.๒๙	.๕๗	มาก	๘๕.๘๐	๕

(ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๕๕	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๕
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๖๐	.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๕
รวม	๔.๔๘	.๕๔	มาก	๘๙.๖๐	๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.=.๔๙) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.=.๕๘) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.=.๕๔) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
 - ไม่มี -
- ๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
 - ไม่มี -

- ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”
- ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”
- ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๖๖คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๔๐.๙๐
หญิง	๓๙	๕๙.๐๙
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๗.๕๗
๒๐-๒๙ ปี	๘	๑๒.๑๒
๓๐-๓๙ ปี	๑๓	๑๙.๖๙
๔๐-๔๙ ปี	๓๔	๕๑.๕๑
๕๐ ปี ขึ้นไป	๖	๙.๐๙
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๓.๖๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๐.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๑๙.๖๙
อนุปริญญา/ปวส.	๑๘	๒๗.๒๗
ปริญญาตรี	๑๐	๑๕.๑๕
อื่นๆ ปริญญาโท	๙	๑๓.๖๓
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	๖	๙.๐๙
บ้านาน		
รับจ้าง	๑๕	๒๒.๗๒
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๒.๑๒
เกษตรกร	๓๗	๕๖.๐๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๔(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๖๖คน)	ร้อยละ
รวม	๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๐๙ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๕๑.๕๑ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส.ร้อยละ ๒๗.๒๗ และมีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๖.๐๖

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๐	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	.๕๕	มาก	๘๙.๐๔	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	.๕๔	มาก	๘๙.๘๐	๕
รวม	๔.๕๐	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๐๑	๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ด้าน ระดับมากมี ๒ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖, S.D.=.๕๑) รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.=.๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริม

พฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๕๙	.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๕
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๕
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๕
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๕๐	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๔๑	.๕๕	มาก	๘๘.๒๐	๕
รวม	๔.๕๖	.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖, S.D.=.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๓ ข้อ ระดับมากมี ๒ ข้ออันดับแรก คือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒, S.D.=.๓๘) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๙) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๕	.๕๙	มาก	๘๙.๐๐	๕
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๓	.๕๔	มาก	๘๖.๖๐	๕
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๔	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๕

(ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
---------	-----------	------	------------------	-------------------	-------------

๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๕
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๐	.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๕
รวม	๔.๕๐	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้อ อันดับแรก คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๔๘) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.=.๔๙) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๕๑	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๒๐	๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔.๔๖	.๖๓	มาก	๘๙.๒๐	๕
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๒๒	.๕๖	มาก	๘๔.๔๐	๔
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๔๘	.๕๐	มาก	๘๙.๖๐	๕
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๙	.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๕
รวม	๔.๔๕	.๕๕	มาก	๘๙.๐๔	๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕, S.D.=.๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้อ อันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๙) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑, S.D.=.๕๕) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๕
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๘	.๕๖	มาก	๘๙.๖๐	๕
๓. จำนวนที่นั่งรองรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๔๐	.๕๔	มาก	๘๘.๐๐	๕
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๓๖	.๕๘	มาก	๘๗.๒๐	๕
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๗๕	.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๕
รวม	๔.๔๙	.๕๔	มาก	๘๙.๘๐	๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ ต๋านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.=.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๑ ข้อ ระดับมากมี ๔ ข้ออันดับแรก คือความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.=.๔๓) รองลงมา คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๖) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

- ส่วนที่ ๘ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”
- ส่วนที่ ๘.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”
- ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๘คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๖	๕๗.๑๔
หญิง	๑๒	๔๒.๘๖
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๒๘.๕๗
๒๐-๒๙ ปี	๑๔	๕๐.๐๐
๓๐-๓๙ ปี	๓	๑๐.๗๑
๔๐-๔๙ ปี	๒	๗.๑๔
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑	๓.๕๗
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๑๗.๘๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๑๔.๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔	๑๔.๒๙
อนุปริญญา/ปวส.	๒	๗.๑๔
ปริญญาตรี	๗	๒๕.๐๐
อื่นๆ ปริญญาโท	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๒๐(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๘คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
บำนาญ		
รับจ้าง	๔	๑๔.๒๙
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๗๑.๔๓

เกษตรกร	๔	๑๔.๒๙
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
-----	----	--------

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีอายุ ๒๐-๒๙ ปีร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ ๒๕.๐๐และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๗๑.๔๓

ส่วนที่ ๙ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๙	.๕๑	มาก	๘๗.๘๐	๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	.๖๐	มาก	๘๖.๖๔	๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	.๕๘	มาก	๘๙.๔๔	๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๘	๕
รวม	๔.๔๑	.๕๖	มาก	๘๘.๑๙	๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑,S.D.=.๕๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗,S.D.=.๕๘) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔,S.D.=.๕๕) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙,S.D.=.๕๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ	ร้อยละความ	คะแนน
---------	-----------	------	-----------	------------	-------

			พึงพอใจ	พึงพอใจ	ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนชัดเจนดี	๔.๑๙	.๓๙	มาก	๘๓.๘๐	๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๔	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๕
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๙	.๕๕	มาก	๘๖.๐๐	๕
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๓๒	.๕๓	มาก	๘๖.๔๐	๕
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๕๐	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๕
รวม	๔.๓๙	.๕๑	มาก	๘๗.๘๐	๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙, S.D.=.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๔๘) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๙) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒, S.D.=.๕๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต้าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๑๘	.๓๘	มาก	๘๓.๖๐	๔
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๔๕	.๕๙	มาก	๘๙.๐๐	๕
๓. มีช่องทางการให้บริการที่	๔.๒๗	.๖๙	มาก	๘๕.๔๐	๕

หลากหลาย

๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ๔.๓๕ .๖๙ มาก ๘๗.๐๐ ๕

๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ๔.๔๑ .๖๓ มาก ๘๘.๒๐ ๕

รวม	๔.๓๓	.๖๐	มาก	๘๖.๖๔	๕
-----	------	-----	-----	-------	---

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓, S.D.=.๖๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕, S.D.=.๕๙) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑, S.D.=.๖๓) และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕, S.D.=.๖๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๖๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๕
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๒๗	.๖๙	มาก	๘๕.๔๐	๕

(ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๖๗	.๕๗	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๕
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๘	.๕๖	มาก	๘๕.๖๐	๕
รวม	๔.๔๗	.๕๘	มาก	๘๙.๔๔	๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.=.๕๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้ออันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.=.๔๗) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗, S.D.=.๕๗) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋านด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๘	.๕๖	มาก	๘๕.๖๐	๕
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๑	.๕๕	มาก	๘๘.๒๐	๕
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๕๙	.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๕
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๕
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๔๘	.๕๖	มาก	๘๙.๖๐	๕
รวม	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๘	๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.=.๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๑ ข้อ ระดับมากมี ๔ ข้อ อันดับแรก คือจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๙) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๖) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๕% (ค่า $\alpha = 0.05$) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านและแต่ละกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๖๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมีอาชีพรับจ้าง

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓

ด้าน และระดับมาก ๑ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ และระดับมาก ๑ ข้อ อันดับแรก คือ มีความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๐-๔๙ ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมีอาชีพเกษตรกร

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๓๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๐-๔๙ ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และมีอาชีพเกษตรกร

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี”

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๑ และมีค่า

คะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ด้าน ระดับมากมี ๒ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๓ ข้อ ระดับมากมี ๒ ข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๑ ข้อ ระดับมากมี ๔ ข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ รองลงมา คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๘ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

ส่วนที่ ๘.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ๒๐-๒๙ ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ส่วนที่ ๙ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙”

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ และระดับมาก ๓ ข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มี

ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๒ ข้อ ระดับมากมี ๓ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๑ ข้อ ระดับมากมี ๔ ข้อ อันดับแรก คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประจำปี ๒๕๕๙” ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๒) ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ไม่มี -

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ชัยสมพล ชาวประเสริฐ กล่าวไว้ว่า “คุณภาพการบริการ” การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) และยังกล่าวว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖ : ๑๐๖) ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

จากผลการประเมินในภาพรวมของงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙” ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน และระดับมาก ๑ ด้าน รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ สอดคล้อง Parasuraman, Zeithaml และ Berry (๑๙๘๘ : ๑๒-๔๐) ได้กล่าวว่าการบริการมีมิติคุณภาพ ๕ มิติหลัก ประกอบด้วย Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การบริการจึงต้องเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนในภาพรวมของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ที่พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และระดับมาก ๓ ด้าน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่าการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง สอดคล้อง Parasuraman, Zeithaml และ Berry (๑๙๘๘ : ๑๒-๔๐) ได้กล่าวว่าการบริการมีมิติคุณภาพ ๕ มิติหลักประกอบด้วย Reliability (ความถูกต้องครบถ้วนของบริการ) ซึ่งรวมถึงการดำเนินการภายในเวลาที่ตกลงการทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วนการออกเอกสารโดยไม่มีผิดพลาดเคลื่อนหรือตกหล่น และการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในหนแรก ในภาพรวมของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “โครงการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมและการยุติความรุนแรงในครอบครัวต่อเด็กและสตรี” ที่พบว่ามีความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ด้านระดับมากมี ๒ ข้อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่าขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ

สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับ สมวงศ์พงศ์สถาพร (๒๕๔๖: ๕๘) วิทยาด้านอารมณ์ (๒๕๔๕:๒๗) และชัยสมพลชาวประเสริฐ (๒๕๔๖:๑๐๗) ได้สรุปมิติคุณภาพของบริการกล่าวไว้ว่า Responsiveness คือการบริการที่ดีต้องรวดเร็วทันใจการให้บริการจึงต้องแข่งขันกันในเรื่องความเร็วและเวลาดังนั้นการที่พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั่นเอง ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการในที่สุดในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุข “โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกประจำปี ๒๕๕๔” พบว่ามีความ พึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง ๔ ด้าน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ สอดคล้องกับ สมวงศ์พงศ์สถาพร (๒๕๔๖: ๕๘) วิทยาด้านอารมณ์ (๒๕๔๕:๒๗) และชัยสมพลชาวประเสริฐ (๒๕๔๖:๑๐๗) ได้สรุปมิติคุณภาพของบริการไว้ Assurance คือการรับประกันว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานและปลอดภัยโดยพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถสุภาพและมีจริยธรรมในการบริการ เพื่อที่จะสร้างความประทับใจในการเข้ารับบริการให้แก่ผู้เข้ารับบริการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลกลุ่มประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดขึ้น เพื่อศึกษาประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการจัดอบรม และเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่ชัดเจนต่อการนำมากำหนดแผนและแนวทางในการจัดอบรมที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

๒. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บรรณานุกรม

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยवाल ทัดศิริข. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ดนัย เทียนพุฒ. (๒๕๕๓). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: บั๊คแบงค์.

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (๒๕๕๑). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กทม. : ประสานการพิมพ์

ธีราพร ธีรศิลป์. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นพพล สุรณัฏฐินทร์. (๑๕๕๓). การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตาม

ทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญเรือง โพธิ์นิล .(๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐ

ประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์.(๒๕๕๘). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตน์ บัวสนธิ์. (๒๕๕๘). ปรัชญาวิจัย. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รัตน์ อินจ้อย. (๒๕๕๑). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยขอนแก่น.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ .(๒๕๕๓). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ ๒.

กรุงเทพฯ :

สุวีริยาสาส์น.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. อำนาจหน้าที่ของ อบต..<http://th.wikipedia.org/wiki/> .

สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

วิทยา ด่านดำรงกุล. (๒๕๔๕). **บริการบานใจ**. กรุงเทพฯ : มติชน .

วิทยา สงวนศิลป์. (๒๕๔๘). **การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลกำแพงแสน**

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตร

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : บริษัท

ประชาชน จำกัด.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน**

สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิตสาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุดรดิตถ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๑). **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด และ กรณีศึกษา .**

กรุงเทพฯ :

บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมวงศ์ พงศ์สภาพร. (๒๕๔๖). **Service Marketing**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

(มหาชน).

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ .(๒๕๔๙). **คอร์รัปชั่น ธรรมาภิบาล และจริยธรรมในสังคมไทย**. เอกสาร

ประกอบการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ ๗ (พ.ศ.

๒๕๔๙).

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (๒๕๔๙). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพลส

จำกัด.

สุรยุทธ์ จุลานนท์ . (๒๕๔๙). **วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการ**

ทุจริต

และประพตมิชอบในภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม.(๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วน**

ตำบล

ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสรี วงศ์ทวีลาภ.(๒๕๕๒). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรี**

อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุจังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาค้นคว้าแบบ

อิสระ ตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์. (๒๕๕๓). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

กรณีศึกษา

เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.**

๒๕๕๔. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๖). **เอกสารรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.**

๒๕๕๖. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.).

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (๒๕๕๐). **เกมครองใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ: ซีปี้ทีแอล บุ๊คส์.

อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ชุษณะ เตชคณา.(๒๕๕๐). **จิตวิทยาบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ :

อดุลพัฒนกิจ

อรุณี อ่อนสวัสดิ์ . (๒๕๕๑). **ระเบียบวิธีวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ ๓. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา.(๒๕๕๕).ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

Best,J.W. (๑๙๘๑). **Research in Education.** New Jersey : Prentice Hall.

Center for the study of social policy.๒๐๐๗. **Customer Satisfaction : What the research tell us.** สืบค้นจาก www.cssp.org. เมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

Gronroos,C. (๑๙๙๙). Internationalization strategies for services. **Journal of Service Marketing**, ๑๓(๔/๕), ๒๙๐-๒๙๗.

Krejcie R. V. and E. W. Morgan. (๑๙๗๐). **Educational and Psychological Measurement.** Texas University , Texas.

Kotler, P. (๒๐๐๐).**Marketing management the millennium dition.** United States of America : Prentice Hall.

Lovelock, C.H. and Yip, G.S. (๑๙๙๖). **Developing global strategies for service businesses.** California Management Review, Vol.๓๘ pp.๖๔-๗๗.

Parasuraman,A.; Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (๑๙๘๘). **SERQUAL: a multiple item scale for measuring customer perception of service quality.**Journal of Ratailing.Vol.๖๔,pp.๑๒-๒๔.

Parasuraman. (๑๙๙๘). **Customer service in business-to-business markets: an agenda for research.** Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

Sliwa ,M. and O’Kane , J. ๒๐๐๙. **Service quality measurement : A study of appoints**

systems in GP practice surgeries in the UK. Paper in POMS ๒๐th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A., May ๑ to ๔,๒๐๐๙.

ออนไลน์

จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). **การปกครองส่วนท้องถิ่น.** สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/>

index.php?title เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๒). สืบค้นจาก
[www.rirsm.royin.go.th/word๑/word-๑-
a๐.asp](http://www.rirsm.royin.go.th/word๑/word-๑-a๐.asp). เมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น.
<http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้ทำวิจัย

๑. นางสาวนันทนาวรรณ นันวิตา
๒. นายสวัสดิ์ ลุสุข

แบบสอบถามประกอบการวิจัย ชุดที่ ๑

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด่าน”
งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย “โครงการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภค
บริโภคในพื้นที่ประจําปีงบประมาณ ๒๕๕๙”

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี
☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี
☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ ☐ รับจ้าง
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. จำนวนที่นั่งรองรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี