



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 และ 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย จำนวน 351 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 351 คน งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 จำนวน 351 คน และงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 351 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ 2562 ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

1.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง 4 ด้าน ของทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ ของความพึงพอใจเท่ากับ 92.57 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ความพึงพอใจ 92.49 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย

ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ความพึงพอใจ 92.69 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก

ประจำปี 2562

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 93.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่

ด้านในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ ดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย	4.63	92.49	9
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	4.64	92.69	9
3. งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562	4.65	93.05	9
4. งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.57	92.05	9
เฉลี่ย	4.62	92.57	9

1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

(\bar{X} = 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 และระดับคะแนน 9)

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริม

สุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

($\bar{X} = 4.64$ คิดเป็นร้อยละ 92.69 และระดับคะแนน 9)

3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก
ประจำปี

2562

($\bar{X} = 4.65$ คิดเป็นร้อยละ 93.05 และระดับคะแนน 9)

4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 92.05 และระดับคะแนน 9)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง 4 งานบริการ คือ 4.62 และร้อยละของความพึงพอใจรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง 4 งานบริการ เท่ากับ ร้อยละ 92.57 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ 2562 นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย 2) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 และ 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้ สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	12
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง	48
4 ด้าน ของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ	
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย	49
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	

โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	55
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562	61
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผลการวิจัย	84
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	92
รายชื่อผู้วิจัย	105
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและ จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการ ของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้อง เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การ จัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๕๒: ๒๒)

ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ส่วนที่ ๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเห็นสมควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนา ลดการพึ่งพิงงบประมาณประเภทเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีความคล่องตัว พึ่งตนเองทางการคลังได้ในระยะยาว และสามารถจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างมี มาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๕๙. ๒๕๕๙: ๑๓๔)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าว ในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการ ปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการ ให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการ ดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัด เกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การ ลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อ ความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชน พึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงาน หน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วน ราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะ นำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตากจึงได้ มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริม สุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
- 3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562
- 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
 ของกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ
 พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพ
 การบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และ
 ข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลแม่ต๋าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอ
ท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และ
แนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์
พัฒนางานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เป็นไปตาม
เป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการ
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์
 เงื่อนไข และวิธีการของกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล
 ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปี
 งบประมาณ ๒๕๖๒ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็น
 ดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

(ก) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(ข) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่

1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตาราง กำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ในประเด็นการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

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

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

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561)
- 2.4 บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556: 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทีปกากร (2556: 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556: 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (2009, อ้างถึงในนันทสารีสุโขโต และคณะ, 2555, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ข้างต้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556: 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึงทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

ณรงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555: 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (2555: 14) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวานี แดงไสว (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทรา ชำนาญ (2556: 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความ

ต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความ

ต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553: 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทธานาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดอริกเฮอร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัยได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธานันท์ อึ้งรัก (2556: 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจดังนี้

พัชริยา แก่นสา (2555: 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีไม่ตีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรฉัยยา (2555: 49) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจ

ประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(2553: 9) ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ (2551: 2-37) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of Non-physical Product)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 13) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันเวลาที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 109) กล่าวสรุปไว้ว่า ทักษะคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

- S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม
 E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
 R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
 V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
 I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ
 C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
 E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์
 M = Make Believe มีความเชื่อ
 I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า
 N = Necessitate การให้ความสำคัญ
 D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติ คุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการ ประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (2551: 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือ มาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัด

คุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้

ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2558) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ 1) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ 2) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย 3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ 4) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับ 1) ความยุ่งยากในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ 2) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก 3) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เป็นต้น

(4) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ 1) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องจับต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ 2) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง 3) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 4) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า 5) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

(5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับ 1) พนักงานที่ให้บริการมีจริยธรรมในการบริการ 2) การให้บริการที่มีความโปร่งใส 3) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

2.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561)

จากการศึกษาทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) นับเป็นกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และมาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมให้ขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันมีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์

โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความเชื่อถือว่าไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะและมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไว้เป็น 3 หัวข้อ รวม 7 ประเด็น ดังนี้

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากการพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมา สืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง นวัตกรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซับซ้อน รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมามีได้นำหลักการธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย และการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 และ 2551 - พ.ศ. 2555 เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2546 มาถึงปัจจุบัน มีการดำเนินงานการตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) ที่ผ่านมาพบว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 82.65 ผลสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 6 การจัดการกระบวนการ พบว่าร้อยละ 89.50 ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงหรือวิธีการทำงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ร้อยละ 86 (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561, 2555) โดยในแผนการพัฒนาปีพ.ศ. 2556 – 2561 มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาออกเป็น 4 ประเด็นหลักดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชน: แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมาส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่เป็นเฉพาะบางหน่วยงาน จำกัดอยู่ในวงแคบ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางราชการนั้นไม่ขยายตัวหรือต่อยอดเท่าที่ควร ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนเองมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการพัฒนาการบริการเชิงรุก และสร้างทางเลือกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. ชีตสมรรถนะขององค์กร: การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีชีตสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งต้องบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของกำลังคนภาครัฐได้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๓. การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่น เช่น ธุรกิจเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสังคม/ประชาชน มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาคส่วนอื่นๆให้มีความเข้มแข็งมากขึ้นในขณะที่ภาครัฐเองยังคงประสบกับปัญหาในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์

4. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลานานในสังคมไทย

2.4 บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

2.4.1 บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.2499 เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบ

การจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 6,397 แห่ง

ซึ่งมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติมีงบประมาณเป็นของตนเอง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระบุว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ 4 ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ 4 ปี โดยไม่ต้องเป็นข้าราชการ ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา 45) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง 6 คน ถ้ามีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 45 วรรค 3 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง 2 ปี (มาตรา 48 และ 49)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ (มาตรา 57) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา 58) แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542)

2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ประกอบด้วย กรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจาก ผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหาร ด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่ง ในระยะเวลา 4 ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ 2 มีนาคม 2542)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับ เจตนาของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 58) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา 58 วรรค 2)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและ ประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือ เอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตาม คำเสนอของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
2. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
3. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย ประจำปี
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนา ตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

2. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอาคารรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อาคารประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

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

2.4.2 บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

1. สภาพทั่วไป

ประวัติความเป็นมา

สภาตำบลแม่ต๋าน ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 บัญญัติให้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้โอนบรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย นายเสนาะ เทียนทอง เป็นผู้ลงนามประกาศเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 และให้ประกาศกระทรวงมหาดไทยนี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 60 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ที่ทำการขณะนั้น ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอท่าสองยาง, พ.ศ. 2542 ได้ย้ายที่ทำการไปอยู่หมู่ที่ 1 บ้านใหม่, พ.ศ.2544 ได้เปลี่ยนจากระบบการบริหารงานจากประธานกรรมการบริหาร มาเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเนื่องจากมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น พ.ศ.2547 จึงได้ย้ายที่ทำการชั่วคราว มาอยู่หมู่ที่ 2, พ.ศ.2550 ได้รับการอนุมัติให้ใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าท่าสองยาง จึงได้ย้ายที่ทำการมายังสำนักงานแขวงทางตากอำเภอท่าสองยาง , พ.ศ.2551 ได้ย้ายที่ทำการมายังอาคารอเนกประสงค์สำนักงานเลขที่ 433 หมู่ที่ 2 ถนนสายแม่สอด - แม่สะเรียง จนถึงปัจจุบัน

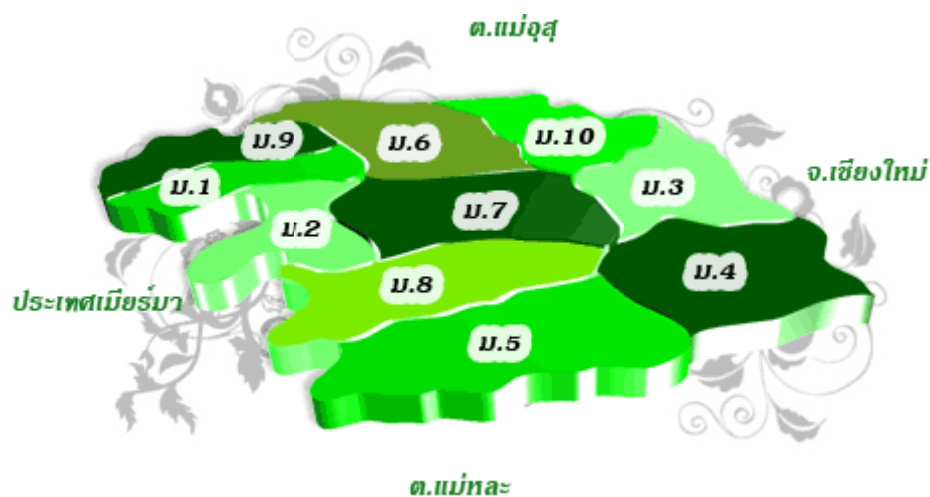
ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้ง : อยู่แนวบริเวณเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออก ของอำเภอท่าสองยาง มีรูปร่างวางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยม ผืนผ้าตามแนวขวางของแม่น้ำเมย

พื้นที่ : มีพื้นที่ประมาณ 237.74 ตารางกิโลเมตร (148,587.5 ไร่)

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลแม่อุสุ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลแม่หละ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลแม่ต๋าน อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดกับ	สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า



ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่	เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริมแม่น้ำ และตามหุบเขาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง
ภูเขา	มีเทือกเขาถนนธงชัย ทอดยาวจากเหนือจดใต้ตลอด
แม่น้ำ	มีแม่น้ำเมย กั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า

เขตการปกครอง

มีหมู่บ้านจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านใหม่	หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ดำน
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ
หมู่ที่ 3 บ้านแม่ต๋อคี	หมู่ที่ 8 บ้านแกละมือโจะ
หมู่ที่ 4 บ้านแบรหะ	หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง	หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง

หมายเหตุ : จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.บางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 2

ข้อมูลจำนวนประชากรเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ดำน

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

หมู่ที่	พื้นที่ ตร.กม.	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน	กลุ่มบ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
หมู่ที่ 1 บ้านใหม่	19.37	548	470	1,018	392	บ้านใหม่
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	23.42	78	774	152	123	บ้านลำร้อง
หมู่ที่ 3 บ้านขุนห้วย แม่ชะโหมะ	25.34	617	545	1,162	375	บ้านแม่ต๋อคี , บ้านเลข พะใต้ , บ้านตะพิโจ , บ้าน

						มะโอโกร
หมู่ที่ 4 บ้านแบริอทะ	30.01	633	609	1,242	341	บ้านตะโป๊ะปุ, บ้านป้อหย่าลู่, บ้านตะโงะปี้, บ้านตะบริโหย
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง	27.88	401	410	811	361	บ้านห้วยปูแกงใน, บ้านห้วยปูแกงนอก, บ้านแม่ขมน้อย
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	16.04	539	476	1,015	448	บ้านขุนห้วยแม่ต๋านเหนือ, บ้านขุนห้วยแม่ต๋านใต้
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	29.26	530	501	1,031	437	บ้านแม่โพ, บ้านห้วยแมงบัง
หมู่ที่ 8 บ้านแกละมือโจะ	36.40	754	687	1,441	466	บ้านแกละมือโจะ, บ้านอู่ที่อยู่
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	18.74	707	701	1,408	343	บ้านทุ่งถ้ำ
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง	14.03	553	493	1,046	320	บ้านลื้อเปือปากี (วะแหมะคี), บ้านโค๊ะผาใต้, บ้านพะบอเรโค๊ะ, พะละดี, กะแนเรทะ
รวม	<u>237.74</u>	<u>5,360</u>	<u>4,966</u>	<u>10,326</u>	<u>3,606</u>	<u>25 กลุ่มบ้าน</u>

ข้อมูลประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2561

(หมายเหตุ : พื้นที่หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2 บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ต๋าน)

ข้อมูลประชากรด้านอื่นๆ

หมู่ที่	จำนวนผู้สูงอายุ	ช่วงอายุ				จำนวนผู้พิการ
		60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 99	
หมู่ที่ 1 บ้านใหม่	49	30	16	3	0	7
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	17	7	9	1	0	1
หมู่ที่ 3 บ้านขุนห้วยแม่ชะโหมะ	62	27	21	9	5	11
หมู่ที่ 4 บ้านแปรอตะ	84	57	18	6	3	15
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง	50	30	12	6	2	3
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	75	42	20	11	2	15
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	81	43	21	13	4	10
หมู่ที่ 8 บ้านแกละมือโจะ	63	34	19	10	0	9
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	37	25	7	4	1	1
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง	46	20	17	9	0	9
รวม	<u>564</u>	<u>315</u>	<u>160</u>	<u>72</u>	<u>17</u>	<u>81</u>

ข้อมูล ระยะทาง พิกัด ความสูงจากระดับน้ำทะเล

หมู่ที่	พื้นที่ ตร.กม.	ชื่อกลุ่มบ้าน	ระยะทาง	ที่ตั้งพิกัด	ความสูงจาก ระดับน้ำทะเล ปานกลาง
* สำนักงาน อบต.แม่ต๋าน				MV 201055 Lat :17.230335 Lon :98.250107	200 เมตร
หมู่ที่ 1 บ้านใหม่	19.37	บ้านใหม่	5 กม.		
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	23.42	บ้านลำร้อง	1 Km.		
หมู่ที่ 3 บ้านขุนห้วย แม่ชะโหมะ	25.34	บ้านแม่ต๋อคี บ้านเลอผะโต บ้านตะพ็โจ บ้านมะโอโกร	17 กม.	0425767,1911821 0425861,1912531	654 737
หมู่ที่ 4 บ้านแบริทะ	30.01	บ้านตะโปะปุ บ้านป้อหย่าลู่ บ้านตะโจะบี่ บ้านตะบริโหย	17 กม.		
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง	27.88	บ้านห้วยปูแกงใน บ้านห้วยปูแกงนอก บ้านแม่ขมุ่้อย	7.8 Km. 8.9 Km.		
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ ต๋าน	16.04	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน เหนือ บ้านขุนห้วยแม่ต๋านใต้	6.6 กม. 5.2 กม.		
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	29.26	บ้านแม่โพ บ้านห้วยแมงบั้ง	5.2 Km		
หมู่ที่ 8 บ้านแกละมือ โจะ	36.40	บ้านแกละป้อโจะ บ้านอู่หู่	6.3 Km 4.1 Km		
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	18.74	บ้านทุ่งถ้ำ	9 กม.		

หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง	14.03	บ้านเลื้อเปือปากี บ้านโก้วผาโต้ บ้านพะบอเรไค้ะ บ้านกะแนรทะ บ้านพะละดี	13.4 กม. 15.7 กม.		
--------------------------	-------	---	----------------------	--	--

* หนังสือรับรองอำเภอท่าสองยาง ที่ 31/2551 ลงวันที่ 30 เมษายน 2551

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 105 ในพื้นที่ตำบลแม่ต๋าน จุดเริ่มต้นกิโลเมตรที่ 71+350 (บ้านแม่ขมุ
น้อย) ➤ จุดสิ้นสุดกิโลเมตรที่ 92+400 (ตำบลแม่อุสุ) รวมระยะทาง 21 กิโลเมตร 100 เมตร

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (นตผ.)

กลุ่มผลิตภัณฑ์	น้ำผึ้งเดือนห้า (น้ำผึ้งแท้)
คำโฆษณา	เป็นน้ำผึ้งธรรมชาติแท้ 100 %
รายละเอียด	เป็นน้ำผึ้งธรรมชาติแท้ 100 % ไม่มีส่วนผสมของสารเคมี ไม่ใช่วัตถุกัน เสีย สมาชิกกลุ่มจะนำมาขายให้โดยนำมาจากหมู่บ้านชาวไทยภูเขาเผ่า กะเหรี่ยง
สถานที่ตั้ง จังหวัดตาก	กลุ่มอาชีพสตรีบ้านแม่ต๋าน หมู่ที่ 1 ตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง
ประธานกลุ่ม	นางฉันทกาญจน์ จันทราช
โทรศัพท์	081-9730927



ศาลเจ้าพ่อโมกขละ

:: ศาลเจ้าพ่อโมกขละ ::

ที่ตั้ง :: หมู่ที่ 2 ต.แม่ต๋าน อําเภอกําสองยาง จังหวัดตาก

ข้อมูล ::

ศาลเจ้าพ่อโมกขละ อยู่บนเส้นทางสายแม่สอด - แม่สะเรียง ศาลอยู่ทางขวามือ ริมถนน เป็นศาลใหญ่ก่ออิฐฉาบปูน ภายในมีรูปปั้นประดิษฐานเจ้าพ่อโมกขละ ชาวบ้านแม่ต๋าน อําเภอกําสองยาง จังหวัดตาก และอําเภอใกล้เคียงให้ความเลื่อมใสมาก บริเวณใกล้เคียงมีศาลพระภูมิเล็กๆ มากมาย เรื่องราวอยู่ มีเรื่องเชื่อกันว่า ศาลเจ้าพ่อโมกขละนี้เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ผู้ที่สัญจรไปมาบนเส้นทางนี้มักแว่นมัสการและจุดประทัดถวายเจ้าพ่อโมกขละ

ครั้งหนึ่ง เจ้าพ่อโมกขละ ขุนพลกั๊กเอกราชนักรบคู่บัลลังก์พระเจ้าตากสินมหาราช บ้านแม่ต๋าน อ.ทําสองยาง จ.ตาก ได้ทำการต่อสู้กับพม่าจนกระทั่งตัวตาย ด้วยเหตุนี้เอง

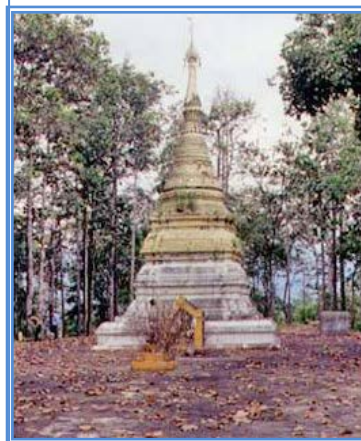


:: เมืองเก่าห้วยลึก ::

ที่ตั้ง :: หมู่ที่ 2 ต.แม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก

ข้อมูล ::

เมืองเก่าห้วยลึก เมืองเก่าท่าสองยาง ตั้งอยู่บริเวณห้วยลึก ห้วยธาตุนิมิตต์แม่ น้ำแม่ย ทางทิศใต้ของชุมชน แม่ต๋าน สันนิษฐานว่าเป็นที่ตั้งของเมืองยอดเก่า จากการสำรวจของกรมศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2502 พบซากเมืองโบราณอยู่ในป่า ด้านทิศใต้บ้านแม่ต๋านริมฝั่งแม่ น้ำแม่ย ภายในเมืองโบราณมีแนวเทินดินมีคูคันเป็น กำแพงเมืองโบราณ ทางด้านทิศตะวันตก มี 3 ชั้น มีโบสถ์ วิหาร และเจดีย์ 10 แห่ง บ่อน้ำสี่เหลี่ยมกรูอิฐ ลึกประมาณ 20 เมตร 1 บ่อ ลานกว้างบนยอดดอยมีพระเจดีย์ แบบเชียงแสน 1 องค์ นอกจากนี้ยังพบก้อนอิฐส่วนมากเป็นแบบสุโขทัย มีอิฐแบบ ออยุธยาปนอยู่บ้าง ไม่มีปูนสอ รอบโบสถ์ พบกองอิฐวางประจำอยู่ที่ทิศทั้ง 8 เหมือนกับ ที่พบที่โบราณสถานต่างๆ ในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ใบเสมาพบแผ่น เดียวที่ดอยพระธาตุ พบแผ่นสัมฤทธิ์มีลวดลายสำหรับประดับองค์ระฆังแบบเชียง แสน พบพระพุทธรูปแบบสัมฤทธิ์แบบเชียงแสนหลายองค์ ภายในบริเวณเมืองเก่ามี ศาลเจ้าพ่อโมกขละ มีวัดเก่าที่ร้างหลายแห่ง และมีเจดีย์เก่าที่สำคัญ คือ พระธาตุ เมืองเก่าห้วยลึก ได้บูรณะหลายครั้งเมื่อ ประมาณปี พ.ศ.2412 มีชาวกระเหรี่ยงชื่อ ..



น้ำตกแม่ต้อเรเคาะ



ชื่อแหล่งท่องเที่ยว : น้ำตกแม่ต้อเรเคาะ

ที่ตั้ง : หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน ตำบลแม่ต๋าน อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นน้ำตกขนาดเล็ก และยังไม่ค่อยมีใครรู้จักมากนัก เนื่องจากการเดินทางเข้าน้ำตกค่อนข้างลำบาก ยังไม่มีการพัฒนาเส้นทาง ต้องอาศัยการเดินเท้า ไม่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณน้ำตก ซึ่งยังคงความเป็นธรรมชาติไว้ 100 เปอร์เซ็นต์



คณะกรรมการบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน

	<p>ชื่อ - สกุล : นายบุญเสริม ชัยโรจน์ปัญญา ว.ด.ป. เกิด : 8 พฤศจิกายน 2510 ตำแหน่ง : นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 - 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-5731-4087 ที่อยู่ : 69/3 ม.8 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>
	<p>ชื่อ - สกุล : นายพิสุทธิ์ ปู่ขาว ว.ด.ป. เกิด : 14 สิงหาคม 2522 ตำแหน่ง : รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 1 ธันวาคม 2556 - 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-1037-3966 ที่อยู่ : 72 ม.8 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>
	<p>ชื่อ - สกุล : นายอนุภาพ โกศลฉลาด ว.ด.ป. เกิด : 1 มกราคม 2520 ตำแหน่ง : รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 1 ธันวาคม 2556 - 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-9054-4786 ที่อยู่ : 166 ม.5 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>
	<p>ชื่อ - สกุล : นายธนพล นันทิสกุล ว.ด.ป. เกิด : 1 มกราคม 2522 ตำแหน่ง : เลขานุการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 1 ธันวาคม 2556 - 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-1182-7369 ที่อยู่ : 206 ม.8 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>




ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

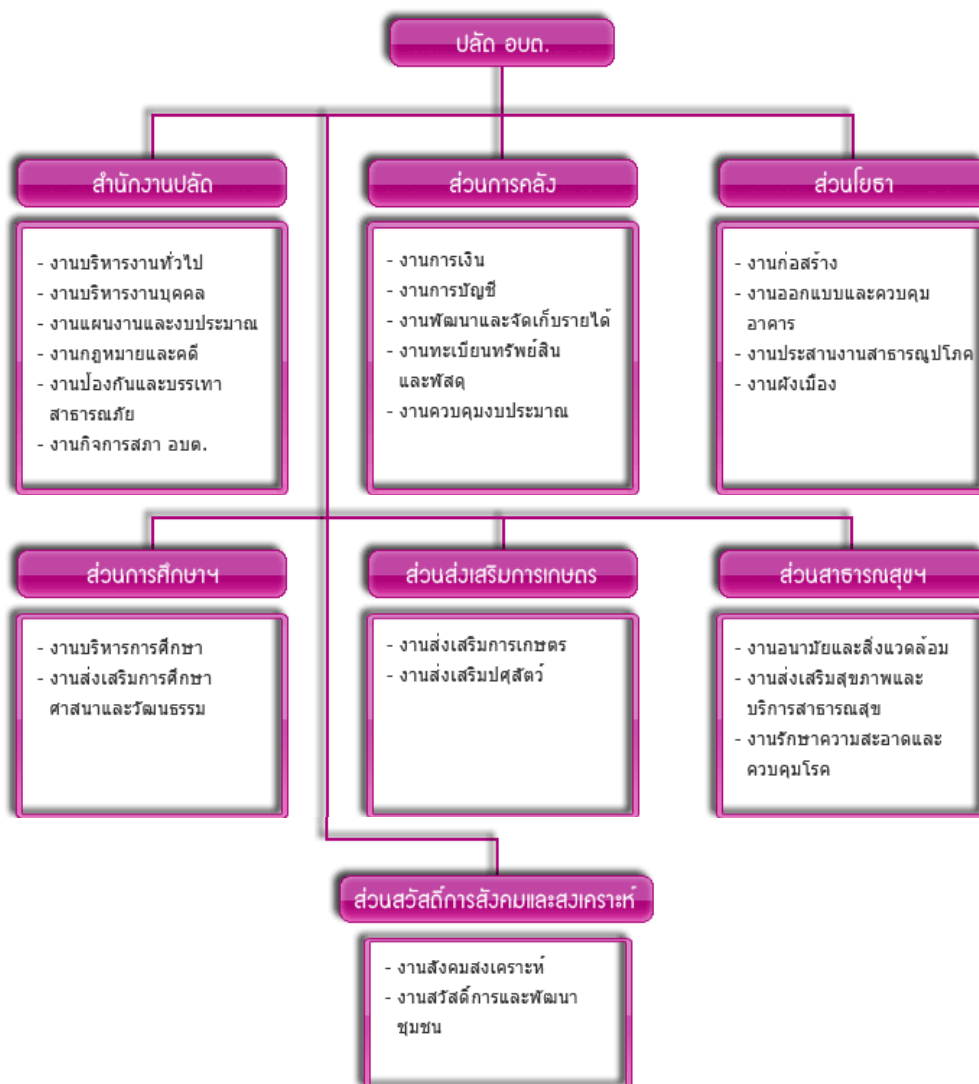
รองประธานสภา อบต.

เลขานุการสภา อบต.

สมาชิกสภา อบต.

	<p>ชื่อ - สกุล : นายชุมพล จันทระ</p> <p>ว.ด.ป. เกิด : 14 มีนาคม 2510</p> <p>ตำแหน่ง : ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน</p> <p>วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 – 18 ตุลาคม 2560</p> <p>โทรศัพท์ : 08-9272-2064</p> <p>ที่อยู่ : 435 ม.1 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>
	<p>ชื่อ - สกุล : นายกิตติ พจน์พิพากษา</p> <p>ว.ด.ป. เกิด : 1 พฤศจิกายน 2517</p> <p>ตำแหน่ง : รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน</p> <p>วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 – 18 ตุลาคม 2560</p> <p>โทรศัพท์ : 08-6210-0442</p> <p>ที่อยู่ : 220 ม.9 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก</p>

	ชื่อ - สกุล	: จำสืบเอกประเสริฐ อะกะเรื่อน
	ว.ด.ป. เกิด	: 22 พฤศจิกายน 2510
	ตำแหน่ง	: เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
	แม่ตำน	
	วาระดำรงตำแหน่ง	: 26 พฤศจิกายน 2556 – 18 ตุลาคม 2560
	โทรศัพท์	: 089-5636682
ที่อยู่	: 73/4 ม.2 ต.แม่ตำน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก	





ข้อมูลจำนวนเด็กนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋ำ
ปีการศึกษา 2560

ช่วงอายุ	จำนวน		
	ชาย	หญิง	รวม
3 ปี	27	23	50
4 ปี	25	25	50
5 ปี	23	27	50
รวม	75	75	150

โรงเรียนบ้านอู่หู่

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน														รวม
		อนุบาล		ป.1		ป.2		ป.3		ป.4		ป.5		ป.6		
		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
1	โรงเรียนบ้านอู่หู่	30	17	20	18	11	16	14	10	8	9	19	6	9	13	200
2	โรงเรียนสาขาห้วยปู แกง	15	6	4	4	7	3	1	6	-	-	-	-	-	-	46
รวม		45	23	24	22	18	19	15	16	8	9	19	6	9	13	246

โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน														รวม
		อนุบาล		ป.1		ป.2		ป.3		ป.4		ป.5		ป.6		
		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
1	โรงเรียนบ้านทุ่ง ถ้ำ	20	39	29	24	17	29	13	19	17	10	9	11	11	9	257

รวมทั้งสิ้น	257
--------------------	------------

โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่दान

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน														รวม
		อนุบาล		ป.1		ป.2		ป.3		ป.4		ป.5		ป.6		
		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
1	โรงเรียนบ้านแม่โพ	33	21	9	10	9	9	7	7	7	8	11	6	5	7	149
รวมทั้งสิ้น																149

โรงเรียนบ้านแม่โพ

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน														รวม
		อนุบาล		ป.1		ป.2		ป.3		ป.4		ป.5		ป.6		
		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
1	โรงเรียนบ้านแม่โพ	13	28	11	6	14	3	10	10	-	7	3	5	2	4	118
รวมทั้งสิ้น																118

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2557) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 92.97 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 94.40 ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความขี้มึนแ่มแ่มใสในการให้บริการ ร้อยละ 93.00

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจ

มากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อภารกิจการให้บริการ ร้อยละ 94.200 รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 93.40 ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการ และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ 89.40

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ว่า มีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน 2557

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (2557: 57) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุขุ ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำ ทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 55-56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (2555: 51-54) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม คำปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิตลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอมือ และอำเภอบ้านนา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

บุญเรือง โพธิ์นิล (2551: 159 - 171) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ รองลงมาเป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ 3) จากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรค มี 4 กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และ

ควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่น ตั้งแต่ขั้นต้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (2558) จำนวน 4 ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2557

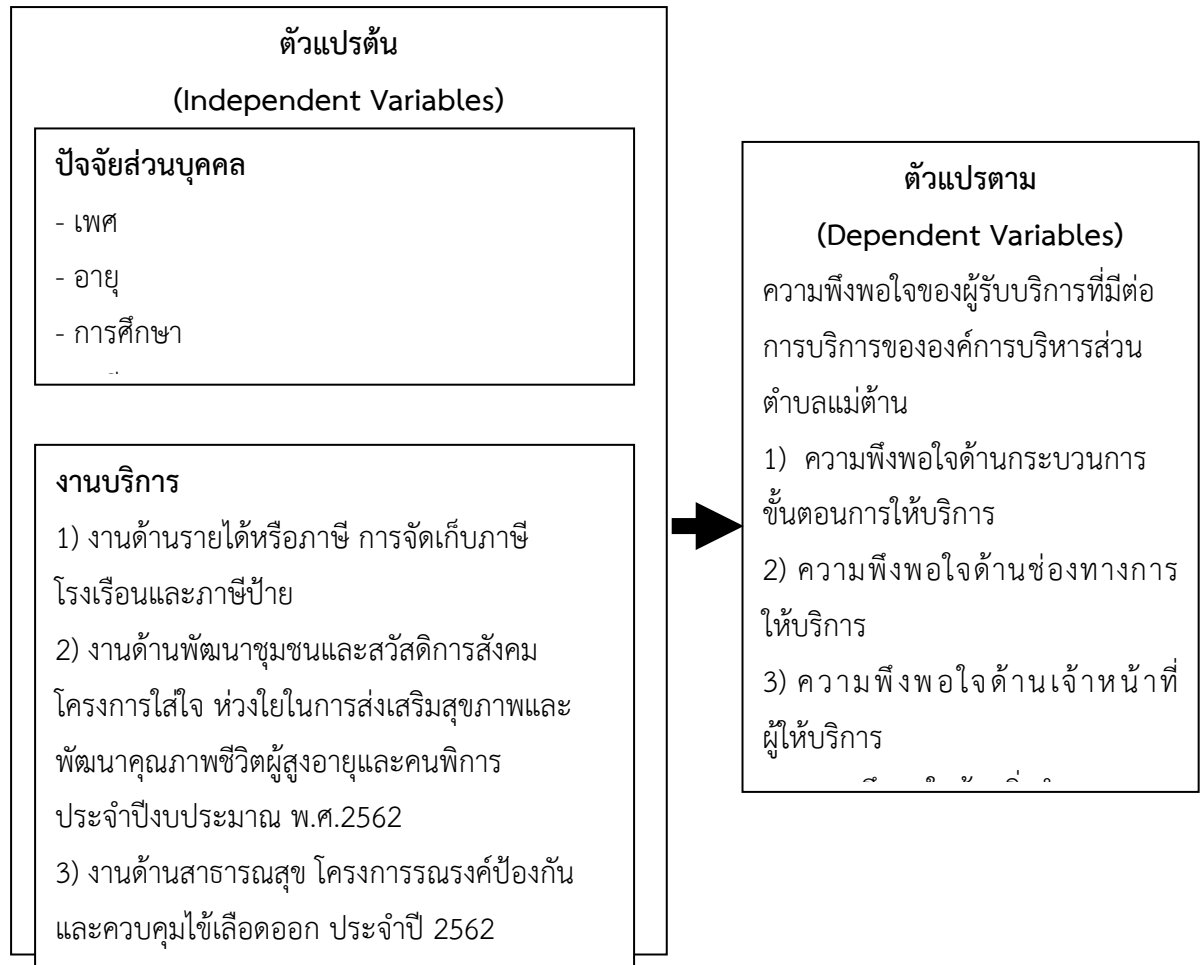
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ 2562 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
การศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดใน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก รวมทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านใหม่ หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง หมู่ที่ 3 บ้านขุนห้วยแม่ชะโหมะ หมู่ที่ 4 บ้านเบรตหะ หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ หมู่ที่ 8 บ้านแกละมื่อโจะ หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ และหมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

หมู่ที่	พื้นที่ ตร.กม.	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน	กลุ่มบ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
หมู่ที่ 1 บ้านใหม่	19.37	548	470	1,018	392	บ้านใหม่
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	23.42	78	774	152	123	บ้านลำร้อง
หมู่ที่ 3 บ้านขุนห้วย แม่ชะโหมะ	25.34	617	545	1,162	375	บ้านแม่ต้อคี, บ้านเลอ ผะโต้, บ้านตะพีโจ, บ้านมะโอโกร

หมู่ที่ 4 บ้านแบรหะ	30.01	633	609	1,242	341	บ้านตะเภาปุ, บ้านป้อ หย่าลู่, บ้านตะโฆะปี่, บ้านตะบริโหย
หมู่ที่ 5 บ้านห้วย ปูแกง	27.88	401	410	811	361	บ้านห้วยปูแกงใน, บ้านห้วยปูแกงนอก, บ้านแม่ขมุน้อย
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วย แม่ต๋าน	16.04	539	476	1,015	448	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน เหนือ, บ้านขุนห้วยแม่ ต๋านใต้
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	29.26	530	501	1,031	437	บ้านแม่โพ, บ้านห้วย แมงบั้ง
หมู่ที่ 8 บ้านแกละ มือโละ	36.40	754	687	1,441	466	บ้านแกละป้อโละ, บ้านอู่หู่
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	18.74	707	701	1,408	343	บ้านทุ่งถ้ำ
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนา สูง	14.03	553	493	1,046	320	<u>บ้านเลื้อเป้อปากี</u> (วะแหมะคี), บ้านโค๊ะผาไต้, บ้านพะ บอเรโค๊ะ, พะละดี, กะแนเรทะ
รวม	<u>237.74</u>	<u>5,360</u>	<u>4,966</u>	<u>10,326</u>	<u>3,606</u>	<u>25 กลุ่มบ้าน</u>

ข้อมูลประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2561

(หมายเหตุ : พื้นที่หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2 บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ต๋าน)

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อองค์การ

บริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ (ครัวเรือน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย	3,606	351

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคน พิการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	3,606	351
3. งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุม ไข้เลือดออก ประจำปี 2562	3,606	351
4. งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	3,606	351
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		1,404

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็น การศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ ต้าน ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้
 - ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต้าน
 - ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
 - ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
3. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
4. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียด เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มี รายละเอียดดังนี้

ชุดที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 3 งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 4 งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านจากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง 6 งานบริการ จากส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านจากส่วนที่ 2 คณะผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (\bar{X}) เป็น

ตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ช่วงได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม 10 โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ซึ่งเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการ ทั้ง 4 งานบริการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 3) งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 และ 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนย่อย ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน
3. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

- \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย
 S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของงานบริการ ทั้ง 4 งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือน และภาษีป้าย	4.63	92.49	9
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการ ใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562	4.64	92.69	9
3. งานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและ ควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562	4.65	93.05	9
4. งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.57	92.05	
เฉลี่ย	4.62	92.57	9

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.57 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (351 คน)	ร้อยละ
--------------	-------------------	--------

เพศ		
ชาย	181	51.57
หญิง	170	48.43
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-29 ปี	58	16.52
30-39 ปี	86	24.50
40-49 ปี	110	31.34
50 ปี ขึ้นไป	97	27.64
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	45	12.82
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	16.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	98	27.92
อนุปริญญา/ปวส.	82	23.36
ปริญญาตรี	68	19.37
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	68	19.37
รับจ้าง	106	30.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	62	17.66
เกษตรกร	115	32.76
อื่นๆ	-	-
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.57 มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.34 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 27.92 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 32.76

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษี
ป้าย

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.43	มากที่สุด	92.30	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.43	มากที่สุด	92.28	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.43	มากที่สุด	92.36	9
รวม	4.63	.42	มากที่สุด	92.49	9

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D=.42) ร้อยละความพึงพอใจ 92.49 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D=.39) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D=.43) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D=.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ง่าย ชัดเจน	4.59	.33	มากที่สุด	91.80	9
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมี	4.69	.47	มากที่สุด	93.80	9

ความสะดวกรวดเร็ว					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	.49	มากที่สุด	89.80	9
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.65	.49	มากที่สุด	93.00	9
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	4.67	.43	มากที่สุด	93.40	9
รวม	4.62	.23	มากที่สุด	92.40	9

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.23) ร้อยละความพึงพอใจ 92.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.69, S.D.=.47) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.43) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย **ด้านช่องทางในการให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.57	.48	มากที่สุด	91.40	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.69	.35	มากที่สุด	93.80	9
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	.36	มากที่สุด	93.60	9

4. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.66	.38	มากที่สุด	93.20	9
รวม	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.69, S.D.=.35) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.68, S.D.=.36) และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.66, S.D.=.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.72	.31	มากที่สุด	94.40	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.68	.36	มากที่สุด	93.60	9

รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	4.55	.50	มากที่สุด	91.00	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	4.61	.44	มากที่สุด	92.20	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	.55	มากที่สุด	90.20	9
รวม	4.61	.43	มากที่สุด	92.28	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.61, S.D.=.43) ร้อยละความพึงพอใจ 92.28 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=4.72, S.D.=.31) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=4.68, S.D.=.36) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.61, S.D.=.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ใน

งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	.31	มากที่สุด	94.40	9
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	4.68	.36	มากที่สุด	93.60	9
3. จำนวนที่นั่งรอรับบริการ สำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ	4.55	.50	มากที่สุด	91.00	9
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	4.51	.55	มากที่สุด	90.20	9
รวม	4.62	.43	มากที่สุด	92.36	9

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.43) ร้อยละความพึงพอใจ 92.36 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.72, S.D.=.31) รองลงมาคือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=4.68, S.D.=.36) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.41) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

-ไม่มี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (351 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	41.31
หญิง	206	58.69
อายุ		
60-69 ปี	210	59.83
70-79 ปี	85	24.22
80-89 ปี	47	13.39
90 ปี ขึ้นไป	9	2.56
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	94	26.78
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	17.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	23.65
อนุปริญญา/ปวส.	64	18.23
ปริญญาตรี	48	13.68
อื่นๆ	-	-

อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	53	15.10
รับจ้าง	70	19.94
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	98	27.92
เกษตรกร	130	37.04
อื่นๆ	-	-
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.69 อายุ 60-69 ปี ร้อยละ 59.83 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 26.78 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.04

ส่วนที่ 3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	.41	มากที่สุด	92.72	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	.42	มากที่สุด	92.44	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	.42	มากที่สุด	92.56	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.39	มากที่สุด	93.04	9
รวม	4.64	.41	มากที่สุด	92.69	9

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.=.41) ร้อยละความพึงพอใจ 92.69 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.=.41) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ง่าย ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	4.61	.44	มากที่สุด	92.20	9
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	4.67	.37	มากที่สุด	93.40	9

รวม	4.64	.41	มากที่สุด	92.72	9
-----	------	-----	-----------	-------	---

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.=.41) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.37) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.= .41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.60	.45	มากที่สุด	92.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.61	.44	มากที่สุด	92.20	9
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9

รวดเร็ว

รวม	4.62	.42	มากที่สุด	92.44	9
-----	------	-----	-----------	-------	---

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.42) ร้อยละความพึงพอใจ 92.44 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.41) และมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.52	.54	มากที่สุด	90.40	9

รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	4.64	.40	มากที่สุด	92.80	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.34	มากที่สุด	94.00	9
รวม	4.63	.42	มากที่สุด	92.56	9

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.42) ร้อยละความพึงพอใจ 92.56 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=4.70, S.D.= .34) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.= .40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
2. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9
3. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	4.67	.37	มากที่สุด	93.40	9
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและห้องน้ำ	4.69	.35	มากที่สุด	93.80	9
รวม	4.65	.39	มากที่สุด	93.04	9

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) ร้อยละความพึงพอใจ 93.04 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=4.69, S.D.=.35) รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.37) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (351 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	45.01
หญิง	193	54.99
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	35	9.97
20-29 ปี	53	15.10
30-39 ปี	87	24.79
40-49 ปี	98	27.92
50 ปี ขึ้นไป	78	22.22
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	124	35.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	12.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	98	27.92
อนุปริญญา/ปวส.	54	15.38
ปริญญาตรี	32	9.12
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	78	22.22
รับจ้าง	67	19.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	25.36
เกษตรกร	117	33.33
อื่นๆ	-	-
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.99 มีอายุ 40-49 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 27.92 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 35.33 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	.47	มากที่สุด	92.56	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	.41	มากที่สุด	92.64	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.33	มากที่สุด	94.00	9
รวม	4.65	.40	มากที่สุด	93.05	9

จากตารางที่ 4.15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65, S.D=.40) ร้อยละความพึงพอใจ 93.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=4.70, S.D.=.33) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.79	.22	มากที่สุด	95.80	9
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	4.57	.48	มากที่สุด	91.40	9
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	.80	มากที่สุด	90.80	9
4. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.58	.47	มากที่สุด	91.60	9
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	4.66	.38	มากที่สุด	93.20	9
รวม	4.63	.47	มากที่สุด	92.56	9

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.47) ร้อยละความพึงพอใจ 92.56 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.79, S.D.=.22) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

(ค่าเฉลี่ย=4.66, S.D.=.38) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.67	.37	มากที่สุด	93.40	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.52	.54	มากที่สุด	90.40	9
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.59	.46	มากที่สุด	91.80	9
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.70	.34	มากที่สุด	94.00	9
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.77	.25	มากที่สุด	95.40	9
รวม	4.65	.39	มากที่สุด	93.00	9

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.=.39) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.77, S.D.=.25) รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.70, S.D.= .34) และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.58	.47	มากที่สุด	91.60	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.63	.41	มากที่สุด	92.60	9
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	4.58	.47	มากที่สุด	91.60	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.71	.32	มากที่สุด	94.20	9

ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.38	มากที่สุด	93.20	9
รวม	4.63	.41	มากที่สุด	92.64	9

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.63, S.D.=.41) ร้อยละความพึงพอใจ 92.64 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.71, S.D.=.32) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=4.66, S.D.=.38) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย= 4.63, S.D.=.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.77	.25	มากที่สุด	95.40	9
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด	4.59	.46	มากที่สุด	91.80	9

ปลอดภัย และสวยงาม					
3. จำนวนที่นั่งรอรับบริการ สำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ	4.71	.32	มากที่สุด	94.20	9
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.74	.29	มากที่สุด	94.80	9
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	4.69	.35	มากที่สุด	93.80	9
รวม	4.70	.33	มากที่สุด	94.00	9

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.70 ,S.D.=.33) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.77, S.D.=.25) รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.74 ,S.D.=.29) และจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย= 4.71, S.D.= .32) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

- ไม่มี -

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ส่วนที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (351 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	45.01
หญิง	193	54.99
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-29 ปี	61	17.38
30-39 ปี	91	25.64
40-49 ปี	120	34.19
50 ปี ขึ้นไป	80	22.79
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	124	35.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	12.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	98	27.92
อนุปริญญา/ปวส.	54	15.38
ปริญญาตรี	32	9.12
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	78	22.22
รับจ้าง	67	19.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	25.36
เกษตรกร	117	33.33
อื่นๆ	-	-
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.99 มีอายุ 40-49 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 34.19 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 35.33 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
 ตำบล ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำบล ในงานด้านอื่นๆ การรับ
 เรื่อง รวบรวมร้องทุกข์ ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.58	.44	มากที่สุด	91.68	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	.51	มากที่สุด	90.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.46	มากที่สุด	91.72	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	.33	มากที่สุด	94.00	9
รวม	4.57	.44	มากที่สุด	92.05	9

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำบล ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.57, S.D=.44) ร้อยละความพึงพอใจ 92.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.59, S.D.=.46) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=.44) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=4.57, S.D.=.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.61	.44	มากที่สุด	92.20	9
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	4.54	.51	มากที่สุด	90.80	9
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	.55	มากที่สุด	90.20	9
4. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	4.64	.40	มากที่สุด	92.80	9
รวม	4.58	.46	มากที่สุด	91.68	9

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=.46) ร้อยละความพึงพอใจ 91.68 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.=.40) รองลงมาคือ การให้บริการมีความ

ครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.42) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.61, S.D.=.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ		คะแนน ที่ได้
			ความ พึงพอใจ	ร้อยละ	
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.50	.56	มากที่สุด	90.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.57	.48	มากที่สุด	91.40	9
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	.51	มากที่สุด	90.80	9
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.59	.46	มากที่สุด	91.80	9
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.50	.56	มากที่สุด	90.00	9
รวม	4.54	.51	มากที่สุด	90.80	9

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.54, S.D.=.51) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.59,

S.D.=.46) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.57, S.D.=.48) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย(ค่าเฉลี่ย=4.54, S.D.=.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.61	.44	มากที่สุด	92.20	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.55	.50	มากที่สุด	91.00	9
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	4.57	.48	มากที่สุด	91.40	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	4.58	.47	มากที่สุด	91.60	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9
รวม	4.59	.46	มากที่สุด	91.72	9

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.59, S.D.=.46) ร้อยละความพึงพอใจ 91.72 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=4.61, S.D.=.44) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	.51	มากที่สุด	90.80	9
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	4.53	.53	มากที่สุด	90.60	9
3. จำนวนที่นั่งรอรับบริการ สำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ	4.60	.45	มากที่สุด	92.00	9
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.58	.47	มากที่สุด	91.60	9

5. ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	4.62	.42	มากที่สุด	92.40	9
รวม	4.57	.48	มากที่สุด	91.48	9

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.57, S.D.=.48) ร้อยละความพึงพอใจ 91.48 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=4.62, S.D.=.42) รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.60, S.D.=.45) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=.47) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

- ไม่มี -

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562 โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% (ค่า $\alpha = 0.05$) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านและแต่ละกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านโดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.57 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.57 มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.34 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 27.92 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 32.76

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.49 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.28 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ร่องลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.36 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ร่องลงมาคือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

- ไม่มี -

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.69 อายุ 60-69 ปี ร้อยละ 59.83 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 26.78 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.04

ส่วนที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.69 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.72 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.44 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.56 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริม

สุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ 93.04 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใย ในการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

- ไม่มี -

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.99 มีอายุ 40-49 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.92 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 35.33 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 93.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.56 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และและมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.64 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

- ไม่มี -

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ส่วนที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.99 มีอายุ 40-49 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 34.19 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 35.33 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 92.05 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 91.68 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 90.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 91.72 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจ 91.48 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องร้องทุกข์

- ไม่มี -

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้

ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร 2550: 66) ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลีชุตวิวัฒน์ (2557: 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับ ชนธดา วีระพันธ์ (2555: 55-56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหาร

ส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด

เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558.

กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.

งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). การประเมิน

ความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จเร พันธุ์เปรื่อง. (2557). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ 27 สิงหาคม 2558.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จำเนียร พลหาร. (2553). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). การวัดคุณภาพการให้บริการ. จาก

<http://www.tpa.or.th/writer>

[/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=6&read=true&count=true](#).

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2560.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น.

<http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2560.

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม)

สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การ

บริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทสารี สุขโต และคณะ. (2555). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ:
บริษัท

เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อ

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.

2555. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อ
การบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
นครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเรือง โพธิ์นิล (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐ

ประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปาริชาติ นามวัฒน์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการ
ของ

อพาร์ทเมนท์ให้เช่าในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.

ผุสดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน
สวน

ป่าอู่ถ้ำมรก ลำปางงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองเขต 2. งานนิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552.

(2552). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 126 ตอน 84 ก ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2552.

พัชรียา แก่นสา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา**

ฉะเชิงเทรา

เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. (2551). **โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการ**

ประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงานการศึกษา

อิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560.

รัชณี ทีปการ. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**.

งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: บริษัท
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.

วรายุทธ แก้วประทุม. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการ
บริหารงาน**

ของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต

2.

งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,\
มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2557.

ศรวณี แดงไสว. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขต**

กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.

สมุทร ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ.** ระยอง: พี.เอส.การ
พิมพ์.

สุชาติา เนตรฉัยยา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน**

อนุบาลภานีนิ จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการ

บริหาร

การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจ
และ**

สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2553). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ**

ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.

2554. พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(สำนักงาน ก.พ.ร.).

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา สีชุตีวัฒน์. (2557). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา**

เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ 7

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2557.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุษณะ เตชคณา.(2550). **จิตวิทยาบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

อดุลพัฒนกิจ.

Kotler, P. (2000).**Marketing management the millennium dition**. United States of America : Prentice Hall.

Parasuraman. (1998). **Customer service in business-to-business markets: an agenda for research**. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

ภาคผนวก

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่दान งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี
 30-39 ปี 40-49 ปี
 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
3. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่दान งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการใส่ใจ ห่วงใยในการส่งเสริมสุขภาพ
และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 60-69 ปี 70-79 ปี
 80-89 ปี 90 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
3. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต๋ำงานด้านสาธารณสุข โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก ประจำปี 2562

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี
 30-39 ปี 40-49 ปี
 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
3. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่दान งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี
 30-39 ปี 40-49 ปี
 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
4. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
3. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

รายชื่อผู้ทำวิจัย

1. อาจารย์วลัยลักษณ์ พันธุ์รี
2. อาจารย์วีรพงษ์ สุทาว์น
3. อาจารย์โยธิน เทพบุญ