



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๑

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการใน ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒๑๐ คน ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๖๒ คน ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” จำนวน 80 คน และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๒๖ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล แม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๔ งานบริการ ดังนี้

๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

$$(\bar{X} = ๔.๔๗ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๙.๔๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

$$(\bar{X} = ๔.๔๔ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๘.๘๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

$$(\bar{X} = ๔.๔๕ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๙.๐๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

$$(\bar{X} = ๔.๔๖ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๙.๒๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ คือ ๔.๔๖ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของ การปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า หน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบำรุงให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

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

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

บทที่ ๑ บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)	๑๖
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน	๑๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๖

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๑

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ	๔๓
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๔๔
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๕๐
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”	๕๖

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริม
สุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๖๒

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๖๘

สรุปผลการวิจัย

๗๔

อภิปรายผลการวิจัย

๗๕

ข้อเสนอแนะ

๗๖

บรรณานุกรม

๗๙

ภาคผนวก

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๕๒: ๒๒)

ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ส่วนที่ ๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเห็นสมควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ลดการพึ่งพิงงบประมาณ ประเทเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีความคล่องตัว พึ่งตนเองทางการคลังได้ในระยะยาว และสามารถจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔. ๒๕๕๙ : ๑๓๔)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัว

บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัย นอร์ทเทิร์น อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

๔. งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก

๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

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

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2561 2) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” และ 4) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการ ในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๑ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง 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 อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่เลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

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

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

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- ๒.๓ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)
- ๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖: ๔๓) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทีปการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสารีสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่าคำว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๕๓ : ๖๖ - ๖๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคล เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หาก ผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนใน โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของ บุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการ ทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูล สนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของ งานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความ ต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การ สร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็น เครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้าง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำ งาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของ นามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความ คิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Content theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัย เพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

๑.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs)เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเรา และต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

๑.๕ ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึงเคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

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

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลลแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลลแลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลลแลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

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

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮิร์ชเบอร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคุณละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

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

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

พัชรนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทศนคติ การจงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะขึ้นไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

พัชรียา แก่นสา (๒๕๕๕: ๔๖-๔๘) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพบกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก ๕ คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาดา เนตรฉยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(๒๕๕๓: ๙) ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกความต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ (๒๕๕๑: ๒-๓๗) ได้แสดงให้เห็นไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of Non-physical Product)

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๓) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ คือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินงานกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทักษะคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทักษะคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ 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 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑: ๙๘-๙๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนทอว์สกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- (๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

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

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

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

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

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

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

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

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

พัฒนาอย่างยั่งยืน

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากการพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมา สืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง นวัตกรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซับซ้อน รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมามีได้นำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย และการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๖ - พ.ศ. ๒๕๕๐ และ

๒๕๕๑ – พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาถึงปัจจุบัน มีการดำเนินงานการตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕) ที่ผ่านมามีความสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐ ร้อยละ ๘๒.๖๕ ผลสำรวจการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ พบว่าร้อยละ ๘๙.๕๐ ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงหรือวิธีการทำงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมร้อยละ ๘๖ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-พ.ศ. ๒๕๖๑, ๒๕๕๕) โดยในแผนการพัฒนาปีพ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๑ มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาออกเป็น ๔ ประเด็นหลักดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการประชาชน : แม้ว่าการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมานั้นส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่เป็นเฉพาะบางหน่วยงาน จำกัดอยู่ในวงแคบ ทำให้การพัฒนาคูณภาพการให้บริการของทางราชการนั้นไม่ขยายตัวหรือต่อยอดเท่าที่ควร ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนเองมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการพัฒนาการบริการเชิงรุก และสร้างทางเลือกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒. ชีตสมรรถนะขององค์กร : การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีชีตสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งต้องบริหารจัดการและพัฒนาครุภาพของกำลังคนภาครัฐได้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

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

๔. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลานานในสังคมไทย

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๔.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

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

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

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกอบด้วยกรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด ส่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำแนะนำของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

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 ตั้งอยู่ ที่ว่าการอำเภอท่าสองยาง , พ.ศ. 2542 ได้ย้ายที่ทำการไปอยู่หมู่ที่ 1 บ้านใหม่ , พ.ศ.2544 ได้เปลี่ยนจากระบบการบริหารงานจากประธานกรรมการบริหาร มาเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเนื่องจากมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น พ.ศ.2547 จึงได้ย้ายที่ทำการชั่วคราว มาอยู่หมู่ที่ 2 , พ.ศ.2550 ได้รับการอนุมัติให้ใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าท่าสองยาง จึงได้ย้ายที่ทำการมายังสำนักงานแขวงการทางตากอำเภอท่าสองยาง , พ.ศ.2551 ได้ย้ายที่ทำการมายังอาคารอเนกประสงค์สำนักงาน เลขที่ 433 หมู่ที่ 2 ถนนสายแม่สวด - แม่สะเรียง จนถึงปัจจุบัน

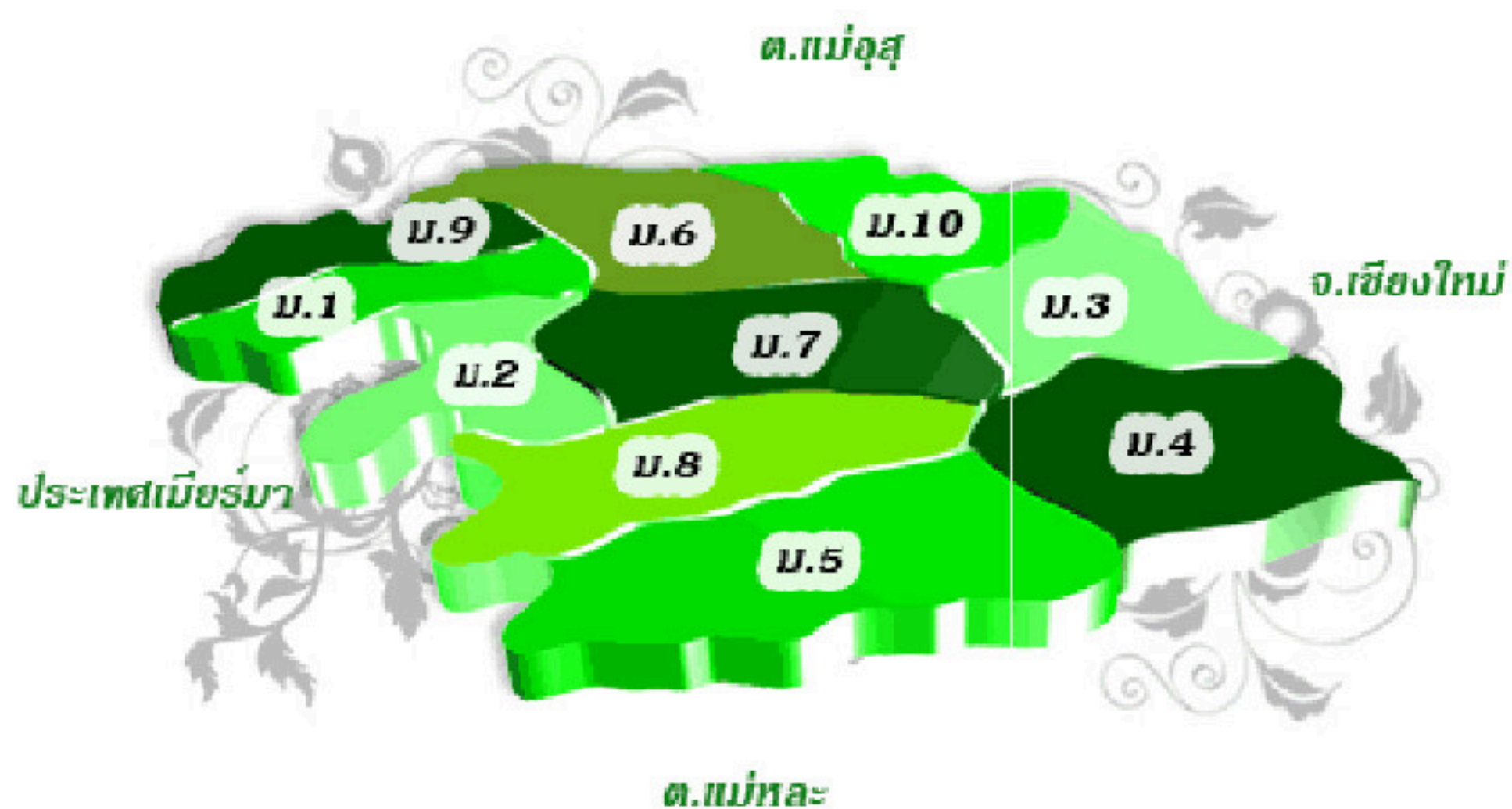
ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้ง : อยู่แนวบริเวณเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออก ของอำเภอท่าสองยาง มีรูปร่างวางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยม ผืนผ้าตามแนวขวางของแม่น้ำเมย

พื้นที่ : มีพื้นที่ประมาณ 237.74 ตารางกิโลเมตร (148,587.5 ไร่)

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลแม่สุ อำเภوتاสองยาง จังหวัดตาก
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลแม่หละ อำเภوتاสองยาง จังหวัดตาก
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลแม่ต๋น อำเภอมก๋อย 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 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน
หมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง	หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ
หมู่ที่ 3 บ้านแม่ต๋อคี	หมู่ที่ 8 บ้านเกละมือโจะ
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

ข้อมูลจำนวนประชากรเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
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	บ้านแม่ต้อคี , บ้านเลอ ผะด้อย , บ้านตะพิจ , บ้าน มะโอโกร
หมู่ที่ 4 บ้านแบรหะ	30.01	633	609	1,242	341	บ้านตะโป๊ะปุ , บ้านป้อ หยาละ , บ้านตะโละบี่ , บ้านตะบริหะ
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปุ แกง	27.88	401	410	811	361	บ้านห้วยปุแกงใน , บ้าน ห้วยปุแกงนอก , บ้านแม่ขมุน้อย
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วย แม่ต๋าน	16.04	539	476	1,015	448	บ้านขุนห้วยแม่ต๋านเหนือ , บ้านขุนห้วยแม่ต๋านใต้
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	29.26	530	501	1,031	437	บ้านแม่โพ , บ้านห้วย แมงบัง
หมู่ที่ 8 บ้านเกละมื่อ โจะ	36.40	754	687	1,441	466	บ้านเกละป้อโจะ , บ้านอู่ หู่
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	18.74	707	701	1,408	343	บ้านทุ่งถ้ำ
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนา สูง	14.03	553	493	1,046	320	บ้านเลื้อเปือปากคี (วะ หะมะคี) , บ้านโค๊ะผาโต้ , บ้านพะ บอระโค๊ะ , พะละดี , กะแนระทะ
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	จำนวน ผู้สูงอายุ	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 บ้านขุนห้วย แม่ชะโหมะ	62	27	21	9	5	11
หมู่ที่ 4 บ้านแบร อทะ	84	57	18	6	3	15
หมู่ที่ 5 บ้านห้วย ปูแกง	50	30	12	6	2	3
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วย แม่ดำน	75	42	20	11	2	15
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	81	43	21	13	4	10
หมู่ที่ 8 บ้านเกล ละมือโจะ	63	34	19	10	0	9
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่ง ถ้ำ	37	25	7	4	1	1
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่ง นาสูง	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 บ้านเลอพะไ้ บ้านตะพ็โจ บ้านมะโอโกร	17 กม.	0425767,1911821 0425861,1912531	654 737
หมู่ที่ 4 บ้านเบรหะ	30.01	บ้านตะโป๊ะปุ บ้านป้อหย่าลู่ บ้านตะชะบี่ บ้านตะบรีห้อย	17 กม.		
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยปูแกง	27.88	บ้านห้วยปูแกงใน บ้านห้วยปูแกงนอก บ้านแม่ขมุน้อย	7.8 Km. 8.9 Km.		
หมู่ที่ 6 บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	16.04	บ้านขุนห้วยแม่ต๋านเหนือ บ้านขุนห้วยแม่ต๋านใต้	6.6 กม. 5.2 กม.		
หมู่ที่ 7 บ้านแม่โพ	29.26	บ้านแม่โพ บ้านห้วยแมงบัง	5.2 Km		
หมู่ที่ 8 บ้านแกละมือโจะ	36.40	บ้านแกละป้อโจะ บ้านอู่หู่	6.3 Km 4.1 Km		
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งถ้ำ	18.74	บ้านทุ่งถ้ำ	9 กม.		
หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งนาสูง	14.03	บ้านเลื้อเปือปาคี บ้านโก้วผาไ้ บ้านพะบอเริ้ บ้านกะแนรทะ บ้านพะละดี	13.4 กม. 15.7 กม.		

* หนังสือรับรองอำเภอท่าสองยาง ที่ 31/2551 ลงวันที่ 30 เมษายน 2551

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 105 ในพื้นที่ตำบลแม่ต๋าน จุดเริ่มต้นกิโลเมตรที่ 71+350 (บ้านแม่ขมุน้อย) ➤

จุดสิ้นสุดกิโลเมตรที่ 92+400 (ตำบลแม่อุสุ) รวมระยะทาง 21 กิโลเมตร 100 เมตร

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (นตผ.)

กลุ่มผลิตภัณฑ์	น้ำผึ้งเดือนห้า (น้ำผึ้งแท้)
คำโฆษณา	เป็นน้ำผึ้งธรรมชาติแท้ 100 %
รายละเอียด	เป็นน้ำผึ้งธรรมชาติแท้ 100 % ไม่มีส่วนผสมของสารเคมี ไม่ใช้วัตถุกันเสีย สมาชิก กลุ่มจะนำมาขายให้โดยนำมาจากหมู่บ้านชาวไทยภูเขาเผ่ากะเหรี่ยง
สถานที่ตั้ง	กลุ่มอาชีพสตรีบ้านแม่ต๋าน หมู่ที่ 1 ตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ประธานกลุ่ม	นางฉันทกาญจน์ จันทราช
โทรศัพท์	081-9730927



ศาลเจ้าพ่อโมกขละ

:: ศาลเจ้าพ่อโมกขละ ::

ที่ตั้ง :: หมู่ที่ 2 ต.แม่ต๋่าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก

ข้อมูล ::

ศาลเจ้าพ่อโมกขละ อยู่บนเส้นทางสายแม่สวด - แม่สะเรียง ศาลอยู่ทางขวามือ ริมถนน เป็นศาลใหญ่ก่ออิฐฉาบปูน ภายในมีรูปปั้นประดิษฐานเจ้าพ่อโมกขละ ชาวบ้านแม่ต๋่าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก และอำเภอใกล้เคียงให้ความเลื่อมใสมาก บริเวณใกล้เคียงมีศาลพระภูมิเล็กๆมากมาย เรียงรายอยู่ มีเรื่องเชื่อกันว่า ศาลเจ้าพ่อโมกขละนี้เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ผู้ที่สัญจรไปมาบนเส้นทางนี้มักแว่นมัสการและจุดประทัดถวายเจ้าพ่อโมกขละ

ครั้งหนึ่ง เจ้าพ่อโมกขละ ขุนพลกู่เอกราชนักรบคู่บัลลังก์พระเจ้าตากสินมหาราช บ้านแม่ต๋่าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก ได้ทำการต่อสู้กับพม่าจนกระทั่งตัวตาย ด้วยเหตุนี้เอง

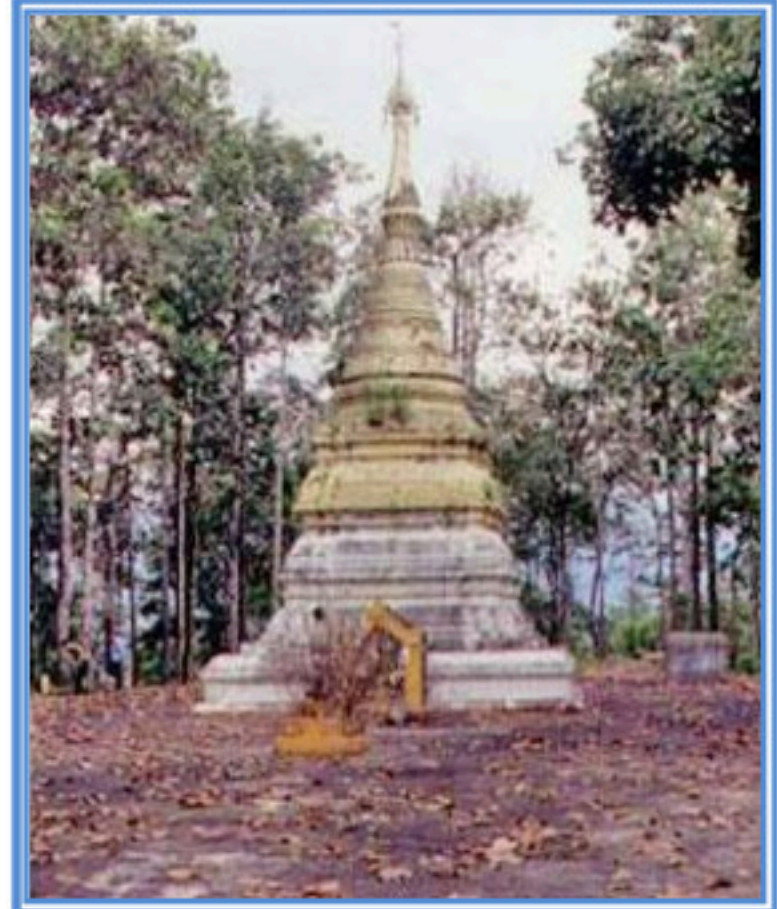


:: เมืองเก่าห้วยลึก ::

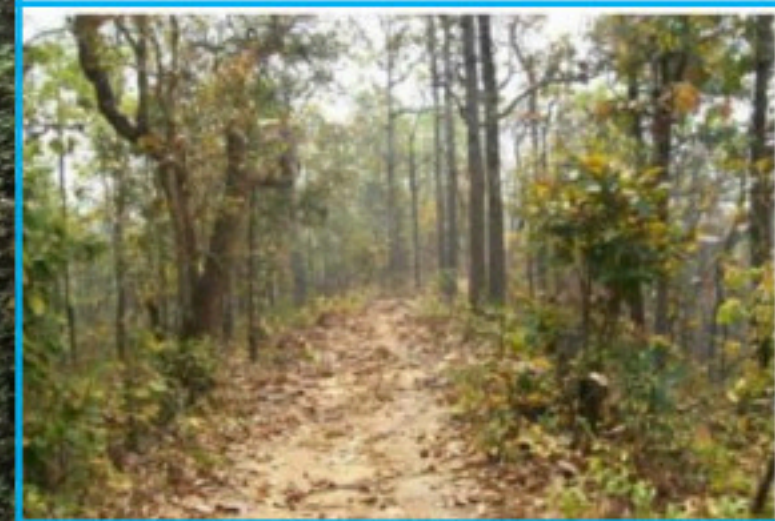
ที่ตั้ง :: หมู่ที่ 2 ต.แม่ต๋าน อําเภอกําสองยาง จังหวัดตาก

ข้อมูล ::

เมืองเก่าห้วยลึก เมืองเก่าท่าสองยาง ตั้งอยู่บริเวณห้วยลึก ห้วยธาตุริมฝั่งแม่น้ำเมย ทางทิศใต้ของชุมชน แม่ต๋าน สันนิษฐานว่าเป็นที่ตั้งของเมืองลวดเก่า จากการสำรวจของกรมศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2502 พบซากเมืองโบราณอยู่ในป่า ด้านทิศใต้บ้านแม่ต๋านริมฝั่งแม่น้ำเมย ภายในเมืองโบราณมีแนวเทินดินมีคูคันเป็นกำแพงเมืองโบราณ ทางด้านทิศตะวันตก มี 3 ชั้น มีโบสถ์ วิหาร และเจดีย์ 10 แห่ง บ่อน้ำสี่เหลี่ยมกรวย ลึกประมาณ 20 เมตร 1 บ่อ ลานกว้างบนยอดดอยมีพระเจดีย์แบบเชียงแสน 1 องค์ นอกจากนี้ยังพบก้อนอิฐส่วนมากเป็นแบบสุโขทัย มีอิฐแบบอยุธยาปนอยู่บ้าง ไม่มีปูนสอ รอบโบสถ์ พบกองอิฐวางประจำอยู่ทิศทั้ง 8 เหมือนกับที่พบที่โบราณสถานที่บ้านแห่งในอําเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ใบเสมาพบแผ่นเดียวที่ดอยพระธาตุ พบแผ่นสัมฤทธิ์มีลวดลายสำหรับประดับองค์ระฆังแบบเชียงแสน พบพระพุทธรูปแบบสัมฤทธิ์แบบเชียงแสนหลายองค์ ภายในบริเวณเมืองเก่ามีศาลเจ้าพ่อโมกขละ มีวัดเก่าที่ร้างหลายแห่ง และมีเจดีย์เก่าที่สำคัญ คือ พระธาตุเมืองเก่าห้วยลึก ได้บูรณะหลายครั้งเมื่อ ประมาณปี พ.ศ.2412 มีชาวกระเหรี่ยงชื่อ



น้ำตกแม่ต้อเรเคาะ



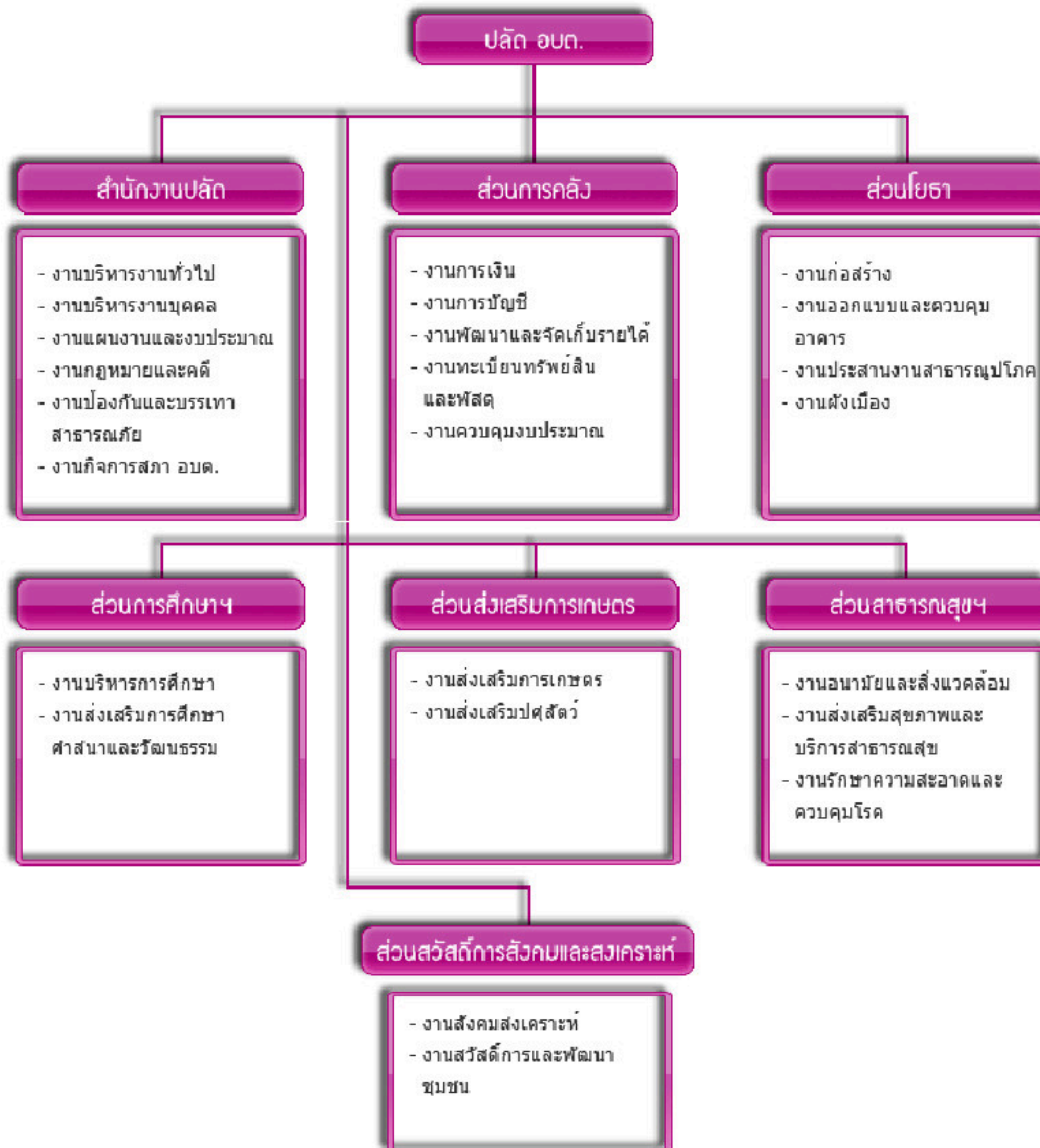
ชื่อแหล่งท่องเที่ยว
ที่ตั้ง : หมู่ที่ 6 บ.
เล็ก และยังไม่ค่อย
พัฒนาเส้นทาง ต้อ
ไว้ เจ้าเงาะงา

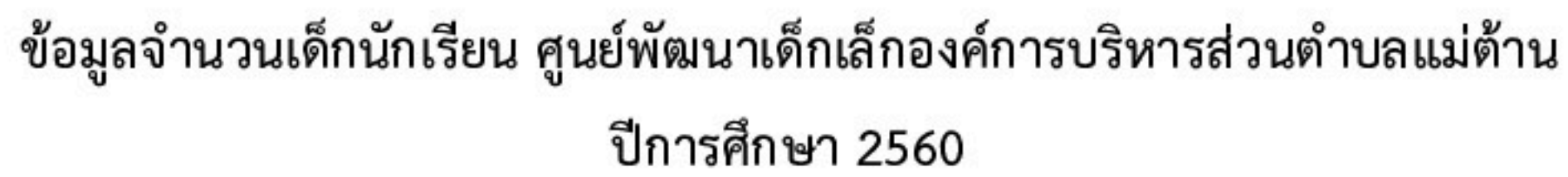


	ชื่อ - สกุล : นายบุญเสริม ชัยโรจน์ปัญญา ว.ด.ป. เกิด : 8 พฤศจิกายน 2510 ตำแหน่ง : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 - 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-5731-4087 ที่อยู่ : 69/3 ม.8 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก
	ชื่อ - สกุล : นายพิสุทธิ ปู่ขาว ว.ด.ป. เกิด : 14 สิงหาคม 2522 ตำแหน่ง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



	ชื่อ - สกุล : นายชุมพล จันทร ว.ด.ป. เกิด : 14 มีนาคม 2510 ตำแหน่ง : ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 – 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-9272-2064 ที่อยู่ : 435 ม.1 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก
	ชื่อ - สกุล : นายกิตติ พจน์พิพากษา ว.ด.ป. เกิด : 1 พฤศจิกายน 2517 ตำแหน่ง : รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 19 ตุลาคม 2556 – 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 08-6210-0442 ที่อยู่ : 220 ม.9 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก
	ชื่อ - สกุล : จำสับเอกประเสริฐ อะกะเรื่อน ว.ด.ป. เกิด : 22 พฤศจิกายน 2510 ตำแหน่ง : เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน วาระดำรงตำแหน่ง : 26 พฤศจิกายน 2556 – 18 ตุลาคม 2560 โทรศัพท์ : 089-5636682 ที่อยู่ : 73/4 ม.2 ต.แม่ต๋าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก





โรงเรียนบ้านอู่หู่

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	โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ	20	39	29	24	17	29	13	19	17	10	9	11	11	9	257
รวมทั้งสิ้น																257

โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่ต้าน

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	โรงเรียนบ้านแม่	13	28	11	6	14	3	10	10	-	7	3	5	2	4	118
	โพ															
รวมทั้งสิ้น																118

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๗) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๒.๙๗ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๙๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริตเที่ยงธรรม ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ ๙๔.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความขี้เมื่อยเมื่อยในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการกิจการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่า มีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำชัดเจน สะดวกรวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อ

ขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติการกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

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

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปากส้าย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวม นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมาเป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจรตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

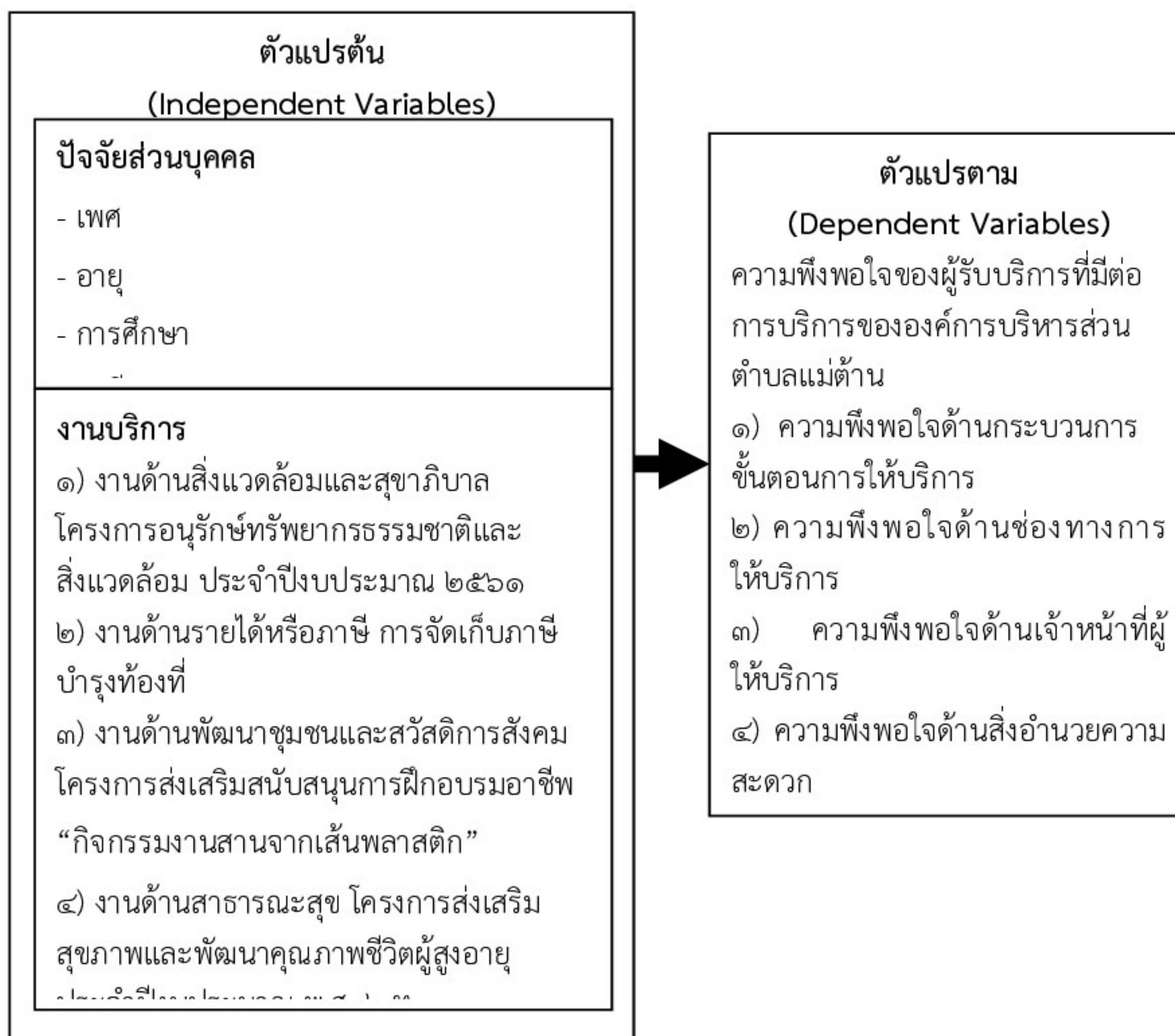
มาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของ กอ.ช. พบว่า ปัญหาอุปสรรค มี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

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

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก จำนวน ๓,๖๐๖ ครัวเรือน รวมทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้านในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่ หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง หมู่ที่ ๓ บ้านขุนห้วยแม่ชะโหมะ หมู่ที่ ๔ บ้านเบรหะ หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ หมู่ที่ ๘ บ้านแกละมื่อโจะ หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่	548	470	1,018	392
หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง	78	774	152	123
หมู่ที่ ๓ บ้านขุนห้วยแม่ชะโหมะ	617	545	1,162	375
หมู่ที่ ๔ บ้านเบรหะ	633	609	1,242	341
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง	401	410	811	361
หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	539	476	1,015	448
หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ	530	501	1,031	437
หมู่ที่ ๘ บ้านแกละมื่อโจะ	754	687	1,441	466
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ	707	701	1,408	343
หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง	553	493	1,046	320
รวม	<u>5,360</u>	<u>4,966</u>	<u>10,326</u>	<u>3,606</u>

ข้อมูลประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2561
(หมายเหตุ : พื้นที่หมู่ที่ 1 , หมู่ที่ 2 บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ต๋าน)

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๔๕๐	๒๑๐
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๒๘๐	๑๖๒
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”	๑๐๐	๘๐
๔. งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๕๕๐	๒๒๖
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๖๗๘

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน

- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ ๔ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

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

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

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๕ ส่วน ซึ่งเป็นการสรุปผลการศึกษาคความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการ ทั้ง ๔ งานบริการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อย ตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๘
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๘
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๘
๔. งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๘
เฉลี่ย	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๑๐ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๗	๔๑.๔๓
หญิง	๑๒๓	๕๘.๕๗
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๘	๑๓.๓๓
๒๐-๒๙ ปี	๔๙	๒๓.๓๓
๓๐-๓๙ ปี	๕๙	๒๘.๑๐
๔๐-๔๙ ปี	๔๒	๒๐.๐๐
๕๐ ปี ขึ้นไป	๓๒	๑๕.๒๔
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๓	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔๘	๒๒.๘๖
อนุปริญญา/ปวส.	๒๒	๑๐.๔๘
ปริญญาตรี	๒๘	๑๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๓.๓๓
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๓๑	๑๔.๗๖
รับจ้าง	๖๒	๒๙.๕๒
ธุรกิจส่วนตัว	๔๗	๒๒.๓๘
เกษตรกร	๗๐	๓๓.๓๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๕๗ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปีร้อยละ ๒๘.๑๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๐.๐๐ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
 ด้าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ ของ
 ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
 สุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ใน
 ภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๔๔	.๓๑	มาก	๘๘.๘๐	๘
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๖	.๓๖	มาก	๘๙.๒๐	๘
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	.๓๒	มาก	๘๙.๔๐	๘
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	.๓๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
รวม	๔.๔๗	.๓๕	มาก	๘๙.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน
 ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ
 ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนน
 อยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน
 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๓๗) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.=.๓๒) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.= .๓๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๕๐	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๘	.๖๑	มาก	๘๗.๖๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๘
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๔๐	.๕๖	มาก	๘๘.๐๐	๘
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๔๖	.๕๖	มาก	๘๙.๒๐	๘
รวม	๔.๔๔	.๓๑	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.=.๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๕) และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๖	.๕๖	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๔๐	.๕๖	มาก	๘๘.๐๐	๘
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๐	.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๘
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๔	.๕๗	มาก	๘๘.๘๐	๘
รวม	๔.๔๖	.๓๖	มาก	๘๙.๒๐	๘

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๖๐) รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๕) และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๔๙	.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๘๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๔	.๕๘	มากที่สุด	๘๘.๘๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๔๒	.๕๕	มากที่สุด	๘๘.๔๐	๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๒	.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๘	.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐	๘
รวม	๔.๔๗	.๓๒	มากที่สุด	๘๙.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗, S.D.= .๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๖๑) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๖) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	.๖๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๘	.๕๗	มาก	๘๙.๖๐	๘
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๔๖	.๕๕	มาก	๘๙.๒๐	๘
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๕๔	.๔๔	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๕๒	.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๕๐	.๓๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรก คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย= ๔.๕๔, S.D.= .๔๔) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๕๗) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๖๐) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๑๖๒ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๙	๔๒.๕๙
หญิง	๙๓	๕๗.๔๑
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๒๙	๑๗.๙๐
๓๐-๓๙ ปี	๔๑	๒๕.๓๑
๔๐-๔๙ ปี	๕๗	๓๕.๑๙
๕๐ ปี ขึ้นไป	๓๕	๒๑.๖๑
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๘	๒๙.๖๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗	๑๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๑๒.๙๖
อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๑๕.๔๓
ปริญญาตรี	๒๒	๑๓.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๑๑.๗๓
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๙	๑๗.๙๐
รับจ้าง	๒๗	๑๖.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว	๕๘	๓๕.๘๐
เกษตรกร	๔๘	๒๙.๖๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๔๑ อายุ ๔๐-๔๙ ปีร้อยละ ๓๕.๑๙ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๒๙.๖๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๕.๘๐

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่
 ด้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การ
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุง
 ท้องที่ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๔๔	.๔๑	มาก	๘๘.๘๐	๘
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๒	.๓๙	มาก	๘๘.๔๐	๘
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	.๓๑	มาก	๘๙.๘๐	๘
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	.๔๔	มาก	๘๘.๒๐	๘
รวม	๔.๔๔	.๓๑	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน
 ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๓๑)
 ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.= .๓๑) รองลงมาคือ ด้าน
 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๔๑) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒,
 S.D.= .๓๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้าน
 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๔๖	.๕๙	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๔	.๕๘	มาก	๘๘.๘๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๘
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๔๐	.๕๘	มาก	๘๘.๐๐	๘
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ได้	๔.๔๒	.๕๕	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๔๔	.๔๑	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๔๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔. ๖๔, S.D.= .๕๙) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๕๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๘
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๔	.๕๔	มาก	๘๖.๘๐	๘
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๐	.๔๓	มาก	๘๘.๐๐	๘
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๔๖	.๕๕	มาก	๘๙.๒๐	๘
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๒	.๖๒	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๔๒	.๓๙	มาก	๘๘.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘ S.D.= .๕๕) รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๕๕) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.= .๖๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๕๑	.๖๖	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๖	.๖๕	มาก	๘๙.๒๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๔๘	.๖๑	มาก	๘๙.๖๐	๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๐	.๖๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๔๙	.๓๑	มาก	๘๙.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.= .๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๖๑) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑, S.D.= .๖๖) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๖๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๖	.๖๖	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๒	.๕๙	มาก	๘๘.๔๐	๘
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่าง ชัดเจน และเหมาะสม	๔.๓๘	.๖๑	มาก	๘๗.๖๐	๘
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๐	๘
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๓๖	.๕๔	มาก	๘๗.๒๐	๘
รวม	๔.๔๑	.๔๔	มาก	๘๘.๒๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑, S.D.= .๔๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.= .๖๖) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๕๕) และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D.= .๕๙) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๘๐ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓	๑๖.๒๕
หญิง	๖๗	๘๓.๗๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕๐
๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๑๓.๗๕
๓๐-๓๙ ปี	๒๓	๒๘.๗๕
๔๐-๔๙ ปี	๒๖	๓๒.๕๐
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๘	๒๒.๕๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๑	๓๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๒๒.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๓.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๒	๑๕.๐๐
รับจ้าง	๒๔	๓๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๓๑.๒๕
เกษตรกร	๑๙	๒๓.๗๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๓.๗๕ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๕๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๘.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๑.๒๕

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	.๔๔	มาก	๘๘.๘๐	๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๒	.๓๙	มาก	๘๘.๔๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	.๔๑	มาก	๘๙.๘๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	.๓๖	มาก	๘๘.๖๐	๘
รวม	๔.๔๕	.๓๑	มาก	๘๙.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕, S.D.= .๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.= .๔๑) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๔๔) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.= .๓๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๔๖	.๕๗	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๖	.๕๘	มาก	๘๗.๒๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๐	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๔. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๔๘	.๕๘	มาก	๘๙.๖๐	๘
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความ ยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ได้	๔.๔๒	.๕๔	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๔๔	.๕๔	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการ ฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๘) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๖, S.D.= .๕๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มากที่สุด	๘๙.๖๐	๘
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๖	.๕๔	มากที่สุด	๘๗.๒๐	๘
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๒	.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๔๐	๘
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๖๐	๘
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๔	.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๘๐	๘
รวม	๔.๔๒	.๓๙	มากที่สุด	๘๘.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๖, S.D.= .๕๕) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.=.๖๑) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๖๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๕๐	.๔๖	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๖	.๔๙	มาก	๘๙.๒๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๐	๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๔	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๔๙	.๔๑	มาก	๘๙.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.= .๔๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๕๓) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๔๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๖	.๖๒	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๘	.๕๘	มาก	๘๙.๖๐	๘
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๓๘	.๕๔	มาก	๘๗.๖๐	๘
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๔๔	.๖๑	มาก	๘๘.๘๐	๘
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๔๐	.๕๕	มาก	๘๘.๐๐	๘
รวม	๔.๔๓	.๓๖	มาก	๘๘.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.=.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๘) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๒) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.=.๖๑) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๒๖ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๑๐	๔๘.๖๗
หญิง	๑๑๖	๕๑.๓๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	-	-
๓๐-๓๙ ปี	๑๗	๗.๕๒
๔๐-๔๙ ปี	๓๒	๑๔.๑๖
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๗๗	๗๘.๓๒
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕๙	๗๐.๓๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๙.๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๖.๑๙
อนุปริญญา/ปวส.	๑๙	๘.๔๑
ปริญญาตรี	๑๑	๔.๘๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๘๙
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๒	๙.๗๓
รับจ้าง	๔๘	๒๑.๒๔
ธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๒๒.๕๗
เกษตรกร	๑๐๕	๔๖.๔๖
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๒๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๑.๓๓ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๘.๓๒ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๗๐.๓๕ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๖.๔๖

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	.๔๔	มาก	๘๙.๐๐	๘
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๓	.๕๓	มาก	๘๘.๖๐	๘
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	.๓๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	.๓๘	มาก	๘๘.๘๐	๘
รวม	๔.๔๖	.๓๒	มาก	๘๙.๒๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.= .๓๗) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕, S.D.= .๔๔) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๓๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๔๖	.๕๗	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๘	.๕๙	มาก	๘๗.๖๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๐	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๔๘	.๕๔	มาก	๘๙.๖๐	๘
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๔๒	.๕๕	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๔๕	.๕๔	มาก	๘๙.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕, S.D.=.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=.๕๕) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๕๔) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๕๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๘	.๕๘	มาก	๘๙.๖๐	๘
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๘	.๕๕	มาก	๘๗.๖๐	๘
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๐	๘
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๔๐	.๕๘	มาก	๘๘.๐๐	๘
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๘
รวม	๔.๔๓	.๕๓	มาก	๘๘.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.= .๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๘) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนา
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๕๐	.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๘	.๕๓	มาก	๘๙.๖๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๔๔	.๕๕	มาก	๘๘.๘๐	๘
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๔	.๔๗	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	.๕๖	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๕๐	.๓๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐, S.D.=
.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ
ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๔๗) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่
ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒, S.D.= .๕๖) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๓, S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๖	.๖๑	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๔	.๕๘	มาก	๘๘.๘๐	๘
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๔๐	.๔๗	มาก	๘๘.๐๐	๘
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๔๘	.๕๕	มาก	๘๙.๖๐	๘
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๔๒	.๕๙	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๔๔	.๔๗	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.=.๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.=.๖๑) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.=.๖๑) และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔, S.D.=.๕๘) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ไม่มี -

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๑ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๕% (ค่า $\alpha = 0.05$) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านและแต่ละกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ร้อยละของความพึงพอใจ เท่ากับ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๕๗ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๒๘.๑๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๐.๐๐ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก รongลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรก คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมา คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล
แม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๔๑ อายุ ๔๐-๔๙ ปีร้อยละ ๓๕.๑๙ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๒๙.๖๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๕.๘๐

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้าน
รายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บ
ภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ใน
งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก
รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ใน
งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๘๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ
และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ใน
งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความ
พึงพอใจ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา
คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ใน
งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๘๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด
แจ้งข้อมูลชัดเจน และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่**

**ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่
ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ
“กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”**

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๓.๗๕ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๕๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๘.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๑.๒๕

**ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ด้าน
ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ
“กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๑.๓๓ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๘.๓๒ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๗๐.๓๕ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๖.๔๖

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน อยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ไม่มี -

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการ ทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ ปาริชาติ นามวัฒน์ ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ (ปาริชาติ นามวัฒน์ ๒๕๕๓: ๙) และสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). การประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบ การสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รปม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (๒๕๕๔). การวัดคุณภาพการให้บริการ. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=๑๒๘๕&pageid=๖&read=true&count=true. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๒). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น. <http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทสारी สุขโต และคณะ. (๒๕๕๕). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปาริชาติ นามวัฒน์. (๒๕๕๓). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของ

อพาทเมนทไเเขาในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. ผุสดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒. (๒๕๕๒). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒.

พัชรียา แก่นสา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัทธนันท์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. (๒๕๕๑). โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ภูษิต สายกัมข้วน. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (๒๕๖๐). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก ๖ เมษายน ๒๕๖๐.

รัชนี้ ทีปการ. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล ๑ (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.

วรายุทธ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักรงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,\มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. อำนาจหน้าที่ของ อบต..<http://th.wikipedia.org/wiki/> . สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ศรวณี แดงไสว. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.

สมุทร ชำนาญ. (๒๕๕๖). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.

- สุชาดา เนตรนัยยา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
อนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (๒๕๕๙). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำ
รับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๔. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน
ก.พ.ร.).
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗
ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๓.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุชนะ เตชคณา. (๒๕๕๐). จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ :
อดุลพัฒนกิจ
- Kotler, P. (๒๐๐๐). Marketing management the millennium dition. United States of America
: Prentice Hall.
- Parasuraman. (๑๙๙๘). Customer service in business-to-business markets: an
agenda for research. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

ภาคผนวก

**ชุดที่ ๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| | | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ | |
| | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสนับสนุนการ
ฝึกอบรมอาชีพ “กิจกรรมงานสานจากเส้นพลาสติก”**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน งานด้านสาธารณสุข โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| | | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ | |
| | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

รายชื่อผู้วิจัย

๑. นางสาวศศิวรรณ
- ส่งท้าย
๒. อาจารย์หัสชัย
- ตั้งมั่งมี