



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
กันยายน ๒๕๖๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๕) งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๙๗ ราย ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้ายจำนวน ๔๐ ราย ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใย ในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๒๖๖ ราย ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๓๐๖ ราย ๕) งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑๘๖ ราย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย= ๔.๙๔ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๕๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย

ความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) รองลงมา ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑)
ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔)
ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่องานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=
๔.๖๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=
๔.๕๔) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
มากที่สุดทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๘๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒) งานการบริหารจัดการ การศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจห่วงใย ในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๕) งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๕	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น 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 เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบ่มุ่ให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान อำเภอสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอมะนัง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่อดุ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ หัวใจ ในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๕) งานการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่दानทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๕
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน	๔๑
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔๒
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔๘
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใย ในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๕๓
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๕๙
ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

๖๙

อภิปรายผลการวิจัย

๗๑

ข้อเสนอแนะ

๗๒

บรรณานุกรม

๗๓

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

๗๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดที่ใช้ในการปกครองประเทศ โดยกฎหมายอื่น ๆ ทั้งปวงจะมีวิธีการจัดทำ มีข้อความที่ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญมิได้ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, ๒๕๖๐: ๗๔)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบการปกครองหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากแนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) จากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้ มีฐานะเป็นนิติบุคคลในทางกฎหมายที่มีอำนาจในการบริหารงานบางส่วน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตตามที่ส่วนกลางกำหนด อาจมีการบัญญัติเป็นกฎหมายหรือการจัดทำแผนในการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ เพื่อช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารมากยิ่งขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ได้มากกว่าส่วนกลาง เนื่องจากผู้นำองค์กรส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ลดการติดขัดกับหลักเกณฑ์ และขั้นตอนของระบบราชการที่มีความล่าช้า ซึ่งการเกิดขึ้นขององค์กรปกครองท้องถิ่นนี้ช่วยลดภาระของรัฐบาล และยังเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหาร และศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๓)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่จะสนับสนุนให้การพัฒนามีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดภารกิจ ยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจและการบริหารงานราชการ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การ

บริการสาธารณะสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง (ลักษณะกำหนดพันธุ์, ๒๕๖๐) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนรับทราบ และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, ๒๕๖๒: ๒๒)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหนึ่งในหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ตำบลนั้น ๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี โดยคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในบริหารจัดการ พัฒนา ออกข้อบัญญัติ จัดเก็บภาษี ภายใต้การกำกับดูแลของราชการส่วนกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความจำเป็นและสำคัญในทางการเมืองการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนในสังคมระบอบประชาธิปไตย โดยในทางแนวคิดและทฤษฎีการปกครองทางรัฐศาสตร์จะเห็นได้ว่า รัฐบาลกลางซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการบริหารการปกครองรัฐ มีภาระหน้าที่มากมายที่มีความซับซ้อนในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้ประชาชนได้รับความความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งสร้างความมั่นคงของชาติ (National Security) ในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ด้วยอำนาจหน้าที่ที่หลากหลายนี้ย่อมก่อให้เกิดการทำงานของภาครัฐ เกิดปัญหาในด้านความล่าช้าของการดำเนินงาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากแต่ละพื้นที่ย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งมีข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อเป็นดังนี้การกระจายอำนาจโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการปกครองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน (วิชาญ ฤทธิธรรม และ วีรศักดิ์ บำรุงตา, ๒๕๖๔)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าในระยะเวลาที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐบาลได้ ดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับ การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) ที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานรายบุคคลไปสู่ผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร คุณภาพและปริมาณงาน

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ รวมถึงความมีคุณธรรมและจริยธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๖๕) ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย
- ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๕) งานการรับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตากให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเตี๋ย อำเภอโกนไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

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

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย
- ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ

สุขใจ

ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

- ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.๒๕๖๖

- ๕) งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเตี้ย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดสุโขทัย ในประเด็นการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดงเตี้ย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดสุโขทัย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงเตี้ย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดสุโขทัย

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 บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

น้ำลีน เทียมแก้ว (๒๕๖๑: ๗) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

วิไล พรหมดาว (๒๕๖๓: ๕๕) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในการทำงานของบุคคลที่เมื่อทำงานแล้วเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน โดยการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจนี้ส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างดี เพราะถ้าเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วการทำงานนั้นๆ ย่อมได้รับการตอบสนองที่เร็วและงานเกิดความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าการทำงานไม่ได้รับความพึงพอใจการทำงานย่อมไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่ควรจะเป็น

กรรณิการ์ รุจิรวโรชิต (๒๕๖๓: ๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

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

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสรี สุขโต และคณะ, ๒๕๕๕: ๑๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

Aday & Andersen (๑๙๗๕, อ้างถึงในขวัญตา เชื้อเมืองพาน, ๒๕๖๔ : ๓๑) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจของคนที่ได้รับบริการว่า ความพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของคนที่เกิดจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้รับบริการในสถานที่ให้บริการนั้น ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ดังนี้

๑. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ เมื่อใช้บริการ
๒. ความพอใจต่อการประสานงาน
๓. ความพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของคนที่ได้รับบริการ
๔. ความสนใจในข้อมูลที่ได้จากการบริการ
๕. ความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๖. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย เมื่อใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ณัฐพร มุขสมบัติ (๒๕๕๗: ๑๑) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นสภาพจิตใจ หรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกขององค์กรและความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

วรสิสฐิยา ศุภธนโชติพงศ์ (๒๕๖๒: ๒๓) ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือเป็นการดูประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละคนในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษคำว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้

ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมียความพึงพอใจหรือไม่นั้นสามารถวัดได้ โดยให้พวกเข แสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขา รู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (๒๕๖๐: ๗๗-๘๙) กล่าวถึงทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาสาระของแรงจูงใจ พยายามอธิบายว่าอะไรบ้างที่ใช้เป็นตัวจูงใจหรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของบุคคลสาเหตุที่แต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักและยอมรับมีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเนื้อหาความต้องการของบุคคล มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ มาสโลว์ (Maslow) คาดคะเนว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนเป็นเหมือนกันหมด แม้ว่าจะอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในความต้องการเหล่านั้นมีวิถีทางที่แตกต่างกัน แต่ตัวความต้องการเหล่านั้นยังคงเหมือนกัน โดยมาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการน้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการพักผ่อน รวมถึงความต้องการปัจจัยสี่ เพื่อความอยู่รอด (Survival)

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สองเกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต การได้มีงานทำ การมีบ้านที่อยู่อาศัย การได้รับการปกป้องจากภัยอันตรายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการความรัก การมีเพื่อน การได้รับความเข้าใจ การได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและรู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม

๑.๔ ความต้องการได้รับการนับถือ (Esteem Needs) หรือมีคุณค่า รวมถึงการนับถือตนเอง เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง การเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองและต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีเกียรติหรือมีชื่อเสียง องค์กรประกอบต่างๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับ

ถือ เช่น สถานภาพ การได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้น การได้รับตำแหน่งที่สูง

๑.๕ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองตามความเป็นจริง (Self-Actualization Needs) หรือความต้องการความสำเร็จในชีวิตของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว คือ ความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนตามสภาพที่เป็นจริง เข้าใจถึงความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของตนเอง โดยไม่มีการบิดเบือน พิจารณาตนเองอย่างมีใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งที่ส่วนที่เป็นข้อบกพร่องและส่วนที่เป็นความสามารถที่ดีของตนเอง ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่สุด ความสามารถ และได้พัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง โดยทำเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนร่วมเป็นสำคัญ

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

ใจทิพย์ เย็นสุข (๒๕๖๑: ๖๒) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาแห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้พัฒนาแนวคิดตามหลักพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับบริติชโรนัลด์ จงวิศาล (๒๕๖๐: ๗๗-๘๙) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) โดยการจัดกลุ่มของความต้องการเป็น ๓ ประเภท ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ง่ายกว่า และนำเสนอความต้องการ ๓ ประเภทแทนความต้องการ ๕ ชั้นของ มาสโลว์ (Maslow)

๒.๑ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) ซึ่งเป็นความต้องการทั้งหลายที่จะต้องตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางสรีระและความต้องการความปลอดภัย

๒.๒ ความต้องการมีความสัมพันธ์ภาพ (Relatedness Needs: R) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนรอบข้างอย่างมีความหมาย ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับ

๒.๓ ความต้องการเจริญงอกงาม (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's Need Theory)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการของคนมาจากการเรียนรู้มากกว่าอย่างอื่น ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้มีอิทธิพลสูง ทำให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) เป็นความต้องการที่จะเห็นผลงาน มีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ต้องการบรรลุมาตรฐานที่ดีเลิศ (Standard of Excellence) ลักษณะคนที่มีความต้องการความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการทำงาน มีการตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ ชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้นและสนุกกับการทำงานเพื่อให้

บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องการแข่งขันกับตัวเอง ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ยากและท้าทาย ต้องการทำสิ่งที่ดีกว่าคนอื่น และหลีกเลี่ยงงานที่เขารู้ว่า ง่ายเกินไปหรือ ยากเกินไป

๓.๒ ความต้องการสัมพันธ์ (Need for Affiliation: nAff) เป็นความต้องการรักษาสัมพันธ์ภาพที่สนิทสนมใกล้ชิดกับคนอื่น คล้ายความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ (Maslow) ลักษณะของคนที่มีความต้องการความสัมพันธ์หรือแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูง คือ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการยอมรับ ความเชื่อมั่นหรือกำลังใจ มีแนวโน้มที่จะปรับตัวเข้ากับผู้อื่น เป็นคนที่มีความใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น จริงใจ เห็นความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้อื่น ชอบสถานการณ์ที่ร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power : nPow) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นคล้อยตามตน หรือต้องการที่จะมีความรับผิดชอบในการควบคุมผู้อื่น หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ หรือไม่ทำในสิ่งที่ตนไม่ต้องการ ลักษณะคนที่มีความต้องการอำนาจหรือมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง มีลักษณะดังนี้ คือ มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น และมีกิจกรรมในการควบคุมเหนือผู้อื่น และสนใจการรักษาสัมพันธ์ภาพแห่งความเป็นผู้นำ การมีบารมีและการได้รับอิทธิพลเหนือคนอื่น

๔. ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่ง ที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตของวิศวกรและนักบัญชี จากผลการวิจัยนี้ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปเป็น ๒ ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังนี้

๔.๑ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกทางบวก ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ การยอมรับ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะเติบโต ความสำเร็จ และตัวงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เชื่อว่า ปัจจัยจูงใจเป็นตัวที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง (Work Itself) เป็นสิ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น ตัวอย่างเช่น ก่อนการจูงใจพนักงานใช้ความสามารถประมาณร้อยละ ๘๐ แต่เมื่อได้รับตัวจูงใจ เช่น การยอมรับ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะเติบโต ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น อาจจะเพิ่มขึ้นเกือบที่จะเต็มศักยภาพ

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene Factors or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกทางลบ ประกอบด้วย เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารจัดการขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง และการบังคับบัญชา ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Environment) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เชื่อว่า ปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ถ้าปัจจัยสุขอนามัยได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจ คนจะทำงานโดยใช้ความสามารถเพียงร้อยละ ๘๐ น้อยกว่าความสามารถทั้งหมดของเขา แต่ถ้าพวกเขาไม่พึงพอใจก็จะใช้ความสามารถเพียงร้อยละ ๖๐ ผลการปฏิบัติงานก็จะลดลง ดังนั้นปัจจัยสุขอนามัยนี้ไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เพียงแต่เป็นการป้องกันผลผลิตลดลง

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ทศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

จะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

อัจฉรา บุญชุม (๒๕๕๙: ๒๙) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจ ภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวความสัมพันธ์

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ

ใจทิพย์ เย็นสุข (๒๕๖๑: ๖๗) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

วิธีนี้มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ นับเป็นวิธีที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก ๕ คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาถึงความรู้สึกของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผู้ถามต้องการถาม โดยต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี การพูดคุยที่ดี การใช้คำพูดที่ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลจริง

๓. วิธีการสังเกต วิธีการนี้จะเป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่แสดงออกทั้งทางวาจา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สุชาติ เนตรฉัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะ

ผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมาย และลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (๒๕๖๕: ๕) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง และคุณภาพการบริการยังหมายถึง การหิยยื่นความประทับใจในการบริการ และตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship)

เจนจิรา ภาคบุบผา (๒๕๖๑) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการให้บริการที่เป็นตามมาตรฐาน บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถทราบถึงความต้องการของลูกค้า สิ่งเหล่านี้ถือเป็นคุณภาพการบริการขององค์การ ซึ่งส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า

รุ่งทิพย์ นิลพัท (๒๕๖๑: ๒๐) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพอใจ โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑, อ้างถึงในมนัสชญาน์ โรมินทร์, ๒๕๖๑: ๒๐) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการและให้ความช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

ลักษณะคุณภาพการบริการ

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

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

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จันทิมา เมฆลอย และคณะ (๒๕๖๒) กล่าวว่า วัฏจักรการบริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรัก จะแสดงออกมทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมตนเองได้ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

S = Smile ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น

R = Rapidness ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value มีคุณค่า

I = Impression ความประทับใจ

C = Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / การยอมรับ

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑, อ้างถึงในรุ่งทิพย์ นิลพัท, ๒๕๖๑ : ๓๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

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

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

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

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

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ 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

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ 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) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ

และมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

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

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๔๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๔๗ แห่ง

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

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

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

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง ๖ 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 ระดับตำบล และประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอของนายอำเภอ

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 คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 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 และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่จากอาคารโรงน้ำแฉ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้มีการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

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

๒.๓.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑. ด้านกายภาพ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

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

๑.๑ ที่ตั้ง

อยู่แนวบริเวณเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออก ของอำเภอท่าสองยาง มีเนื้อที่ประมาณ ๒๓๗.๗๔ ตารางกิโลเมตร (๑๘๘,๙๒๒.๒๕ ไร่) อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลแม่อุสุ	อำเภอท่าสองยาง	จังหวัดตาก
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลแม่หละ	อำเภอท่าสองยาง	จังหวัดตาก
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลแม่ต๋าน	อำเภอมก๋อย	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์		

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริมแม่น้ำและตามหุบเขาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง

ภูเขา มีเทือกเขาถนนธงชัย ทอดยาวจากเหนือจดใต้
แม่น้ำ มีแม่น้ำเมยกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ พื้นที่ตำบลแม่ต๋านตั้งอยู่ในบริเวณร่องมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ได้รับอิทธิพลจากทะเลอันดามัน สภาพภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ทำให้ลักษณะภูมิอากาศมีด้วยกัน ๓ ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-เมษายน ร้อนมากในเดือนเมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓๕-๔๒ องศาเซลเซียส
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ตกมากในเดือนสิงหาคมอุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒๕-๓๐ องศาเซลเซียส

- ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์อุณหภูมิต่ำสุดในเดือนธันวาคม เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ป่าสมบูรณ์และป่าต้นน้ำ พื้นที่ที่เป็นที่ราบสูงอากาศจึงหนาวเย็นมาก อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑๒-๒๒ องศาเซลเซียส

๑.๔ ลักษณะของดิน

ทรัพยากรดิน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย และดินร่วนอยู่บริเวณสองข้างฝั่งลำห้วย ซึ่งเป็นที่ราบในบริเวณหุบเขาจะพบว่าเป็นดินลูกรัง หรือหินก้อนใหญ่

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลแม่ต้านประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน โดยมี ๓ หมู่บ้าน ตั้งอยู่บนที่ราบบนเขา และมี ๗ หมู่บ้านตั้งอยู่ที่ราบเชิงเขา ตำบลแม่ต้าน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่
- หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง
- หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต้อคี
- หมู่ที่ ๔ บ้านแบรหะ
- หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง
- หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต้าน
- หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ
- หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ
- หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๑ คน ๑๐ หมู่บ้าน รวมเป็น ๑๐ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลจำนวนประชากร

จำนวนประชากร แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๕๘๓	๔๘๒	๑๐๖๕	๔๑๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๙	๗๓	๑๕๒	๑๔๐
๓	บ้านแม่ต๋ोकี้	๒๕.๓๔	๖๓๔	๕๕๙	๑๑๙๓	๓๙๕
๔	บ้านแปรหะ	๓๐.๐๑	๖๓๔	๖๒๓	๑๒๕๗	๓๖๑
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๓๙๘	๔๒๒	๘๒๐	๓๗๔
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๑๖.๓๗	๕๓๘	๔๗๙	๑๐๑๗	๔๔๙
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๕๗๘	๕๓๕	๑๑๑๓	๔๕๔
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔	๗๙๑	๗๔๖	๑๕๓๗	๔๙๓
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๗๗๙	๗๖๔	๑๕๔๓	๓๕๘
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๗๖	๕๒๑	๑๐๙๗	๓๔๖
รวม		๒๔๐.๘๓	๕๕๙๐	๕,๒๐๔	๑๐,๗๙๔	๓,๗๘๑

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกุมภาพันธ์)

จำนวนประชากรเปรียบเทียบย้อนหลัง ๕ ปี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๕ ปี)											
		พ.ศ. ๒๕๕๙		พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑		พ.ศ. ๒๕๖๒		พ.ศ. ๒๕๖๓		พ.ศ. ๒๕๖๔	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บ้านใหม่	๔๘๑	๔๓๒	๕๑๘	๔๖๐	๕๖๐	๔๖๕	๕๖๙	๔๙๗	๕๘๑	๔๘๒	๕๘๔	๔๘๗
๒	บ้านลำร้อง	๘๐	๗๖	๗๙	๗๓	๗๔	๗๙	๗๖	๗๖	๗๘	๗๓	๗๕	๗๓
๓	บ้านแม่ต๋ोकี้	๕๕๗	๕๐๙	๖๒๓	๕๔๕	๖๒๑	๕๕๗	๖๒๙	๕๕๙	๖๒๙	๕๕๘	๖๓๘	๕๖๘
๔	บ้านแปรหะ	๕๙๙	๕๘๗	๖๒๒	๖๐๓	๖๓๖	๖๑๐	๖๓๔	๖๒๑	๖๓๐	๖๒๕	๖๓๖	๖๓๒
๕	บ้านห้วยปูแกง	๓๗๔	๓๘๑	๓๙๙	๓๙๙	๔๐๕	๔๑๕	๔๐๑	๔๑๙	๓๙๗	๔๒๓	๓๙๘	๔๒๒
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๕๒๑	๔๕๔	๔๓๔	๔๖๒	๕๓๙	๔๗๗	๕๔๓	๔๗๘	๕๓๙	๔๗๗	๕๔๑	๔๘๑
๗	บ้านแม่โพ	๕๐๕	๔๙๖	๕๒๑	๕๐๒	๕๔๘	๕๐๙	๕๕๖	๕๑๕	๕๗๗	๕๓๔	๕๔๑	๕๓๖
๘	บ้านแกลมือโจะ	๗๒๖	๖๖๓	๗๔๕	๖๗๘	๗๕๗	๖๙๘	๗๗๔	๗๒๔	๗๘๓	๗๔๖	๗๘๖	๗๓๕
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๖๖๘	๖๕๘	๖๙๔	๖๙๒	๗๓๒	๗๑๑	๗๕๘	๗๓๓	๗๗๙	๗๖๑	๗๘๒	๗๖๘
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๕๒๙	๔๘๕	๕๔๖	๔๙๑	๕๕๗	๕๐๔	๕๖๒	๕๐๘	๕๗๓	๕๑๗	๕๗๘	๕๒๒
รวม		๕,๐๘๐	๔,๗๔๑	๕,๑๘๑	๔,๙๐๕	๕,๒๒๙	๕,๐๑๕	๕,๕๐๒	๕,๑๑๐	๕,๕๖๖	๕,๑๙๖	๕,๕๙๙	๕,๒๒๔
		๙,๘๒๑		๑๐,๐๘๖		๑๐,๔๔๔		๑๐,๖๑๒		๑๐,๗๖๒		๑๐,๘๒๓	

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกรกฎาคม)

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า ๑ ปี	๑๑๐	๗๕	๑๘๕
อายุ ๑ ปี	๑๑๑	๑๑๓	๒๒๔
อายุ ๒ ปี	๑๓๗	๑๐๓	๒๔๐
อายุ ๓ ปี	๑๒๗	๑๐๒	๒๒๙
อายุ ๔ ปี	๑๒๐	๑๔๐	๒๖๐
อายุ ๕ ปี	๑๒๘	๑๑๕	๒๔๓
อายุ ๖ ปี	๑๑๓	๑๒๒	๒๓๕
อายุ ๗ ปี	๑๒๒	๑๑๗	๒๓๙
อายุ ๘ ปี	๑๑๗	๙๙	๒๑๖
อายุ ๙ ปี	๑๑๖	๑๐๔	๒๒๐
อายุ ๑๐ ปี	๑๐๙	๑๐๔	๒๑๓
อายุ ๑๑ ปี	๑๑๕	๙๕	๒๑๐
อายุ ๑๒ ปี	๑๔๓	๑๐๔	๒๔๗
อายุ ๑๓ ปี	๑๐๐	๑๑๐	๒๑๐
อายุ ๑๔ ปี	๑๐๓	๑๐๔	๒๐๗
อายุ ๑๕ ปี	๙๖	๙๗	๑๙๓
อายุ ๑๖ ปี	๑๑๐	๑๐๘	๒๑๘
อายุ ๑๗ ปี	๑๑๕	๑๐๕	๒๒๐
อายุ ๑๘ ปี	๘๕	๑๐๖	๑๙๑
อายุ ๑๙ ปี	๑๐๗	๙๔	๒๐๑
อายุ ๒๐ ปี	๑๐๘	๑๒๑	๒๒๙
อายุ ๒๑ ปี	๙๗	๙๕	๑๙๒
อายุ ๒๒ ปี	๙๖	๙๑	๑๘๗
อายุ ๒๓ ปี	๑๑๖	๑๑๙	๒๓๕
อายุ ๒๔ ปี	๑๑๗	๑๒๕	๒๔๒
อายุ ๒๕ ปี	๑๐๙	๑๐๙	๒๑๘
อายุ ๒๖ ปี	๑๒๘	๑๐๕	๒๓๓
อายุ ๒๗ ปี	๑๐๘	๑๐๑	๒๐๙
อายุ ๒๘ ปี	๑๑๕	๑๒๐	๒๓๕
อายุ ๒๙ ปี	๑๑๗	๙๘	๒๑๕

အသက် ၁၀ နှစ်	၈၆	၈၂	၁၈၈
အသက် ၁၁ နှစ်	၈၈	၈၆	၁၈၉
အသက် ၁၂ နှစ်	၈၂	၈၉	၁၆၆
အသက် ၁၃ နှစ်	၈၈	၈၁	၁၈၉
အသက် ၁၄ နှစ်	၈၈	၈၀	၁၈၈
အသက် ၁၅ နှစ်	၈၀	၈၈	၁၉၈
အသက် ၁၆ နှစ်	၈၈	၆၁	၁၈၈
အသက် ၁၇ နှစ်	၆၆	၆၁	၁၂၈
အသက် ၁၈ နှစ်	၈၈	၈၆	၁၈၈
အသက် ၁၉ နှစ်	၆၈	၉၈	၁၂၉
အသက် ၂၀ နှစ်	၈၈	၈၂	၁၉၉
အသက် ၂၁ နှစ်	၈၁	၆၁	၁၈၂
အသက် ၂၂ နှစ်	၈၉	၉၉	၁၈၈
အသက် ၂၃ နှစ်	၆၉	၉၈	၁၂၈
အသက် ၂၄ နှစ်	၆၀	၉၆	၁၁၆
အသက် ၂၅ နှစ်	၆၉	၆၂	၁၂၈
အသက် ၂၆ နှစ်	၆၉	၉၈	၁၂၈
အသက် ၂၇ နှစ်	၉၈	၆၈	၁၁၀
အသက် ၂၈ နှစ်	၉၀	၉၈	၈၈
အသက် ၂၉ နှစ်	၉၉	၉၆	၁၀၁
အသက် ၃၀ နှစ်	၆၈	၉၆	၁၁၉
အသက် ၃၁ နှစ်	၆၉	၈၈	၁၀၂
အသက် ၃၂ နှစ်	၉၀	၉၂	၁၀၂
အသက် ၃၃ နှစ်	၉၆	၉၈	၈၈
အသက် ၃၄ နှစ်	၈၈	၈၈	၈၈
အသက် ၃၅ နှစ်	၉၈	၉၂	၈၉
အသက် ၃၆ နှစ်	၉၀	၈၈	၈၈
အသက် ၃၇ နှစ်	၈၂	၂၈	၉၈
အသက် ၃၈ နှစ်	၈၉	၂၉	၉၈
အသက် ၃၉ နှစ်	၈၀	၈၈	၆၈
အသက် ၄၀ နှစ်	၉၈	၂၈	၈၈
အသက် ၄၁ နှစ်	၁၈	၂၈	၉၈
အသက် ၄၂ နှစ်	၂၆	၁၈	၉၈

ខាម ៦៣ ប៊ី	២១	២៣	៤៤
ខាម ៦៤ ប៊ី	២១	២២	៤៣
ខាម ៦៥ ប៊ី	៣២	១៤	៤៦
ខាម ៦៦ ប៊ី	២៤	២៤	៤៨
ខាម ៦៧ ប៊ី	២៧	២៧	៥៤
ខាម ៦៨ ប៊ី	២៧	៣១	៥៨
ខាម ៦៩ ប៊ី	១៥	១៩	៣៤
ខាម ៧០ ប៊ី	២៦	១៥	៤១
ខាម ៧១ ប៊ី	១៦	១៣	២៩
ខាម ៧២ ប៊ី	១៨	១២	៣០
ខាម ៧៣ ប៊ី	១៦	១២	២៨
ខាម ៧៤ ប៊ី	១៣	១២	២៥
ខាម ៧៥ ប៊ី	១៤	១៨	៣២
ខាម ៧៦ ប៊ី	៩	៤	១៣
ខាម ៧៧ ប៊ី	៥	៨	១៣
ខាម ៧៨ ប៊ី	៧	១៣	២០
ខាម ៧៩ ប៊ី	៦	៨	១៤
ខាម ៨០ ប៊ី	៥	៩	១៤
ខាម ៨១ ប៊ី	១២	៨	២០
ខាម ៨២ ប៊ី	៤	៧	១១
ខាម ៨៣ ប៊ី	៨	៦	១៤
ខាម ៨៤ ប៊ី	៥	៥	១០
ខាម ៨៥ ប៊ី	៤	១១	១៥
ខាម ៨៦ ប៊ី	៣	៧	១០
ខាម ៨៧ ប៊ី	១	៤	៥
ខាម ៨៨ ប៊ី	៤	៤	៨
ខាម ៨៩ ប៊ី	២	២	៤
ខាម ៩០ ប៊ី	៣	២	៥
ខាម ៩១ ប៊ី	១	២	៣
ខាម ៩២ ប៊ី	១	១	២
ខាម ៩៣ ប៊ី	០	១	១
ខាម ៩៤ ប៊ី	០	៥	៥
ខាម ៩៥ ប៊ី	១	២	៣

อายุ ๙๖ ปี	๐	๐	๐
อายุ ๙๗ ปี	๐	๒	๒
อายุ ๙๘ ปี	๑	๒	๓
อายุ ๙๙ ปี	๑	๐	๑
อายุ ๑๐๐ ปี	๑	๐	๑
อายุมากกว่า ๑๐๐ ปี	๒	๒	๔
รวม	๕,๗๖๘	๕,๓๘๑	๑๑,๑๔๙

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกรกฎาคม)

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑. การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน ๒ แห่ง ประกอบด้วย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ชาย	หญิง	รวม
ศพด.อบต.แม่ต๋าน	๖๔	๖๑	๑๒๕
ศพด.บ้านตะโงะซี	๑๓	๑๑	๒๔
รวม	๗๗	๗๒	๑๔๙

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

โรงเรียนประถมศึกษา รวม ๔ แห่ง ประกอบด้วย

๑. โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ
๒. โรงเรียนบ้านแม่โพ
๓. โรงเรียนบ้านอู่หู่
๔. โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่ต๋าน

จำนวนเด็กนักเรียนแยกตามระดับชั้นเรียนและโรงเรียน

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	ระดับชั้น									รวม (คน)
		อ . ๑ (คน)	อ . ๒ (คน)	อ . ๓ (คน)	ป . ๑ (คน)	ป . ๒ (คน)	ป . ๓ (คน)	ป . ๔ (คน)	ป . ๕ (คน)	ป . ๖ (คน)	
๑	โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๐	๑๓	๒๑	๒๒	๒๕	๑๖	๒๐	๒๓	๑๘	๑๕๘
๒	โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ	๐	๗๓	๓๐	๑๐๔	๕๗	๖๔	๓๓	๓๖	๔๕	๔๔๒
๓	โรงเรียนบ้านแม่โพ	๐	๒๐	๒๓	๒๔	๑๔	๑๘	๑๗	๑๒	๑๓	๑๔๑
๔	โรงเรียนบ้านอู่หู่	๐	๔๕	๓๙	๓๖	๔๗	๓๗	๔๒	๔๘	๓๙	๓๓๓
รวม		๐	๑๕๑	๑๑๓	๑๘๖	๑๔๓	๑๓๕	๑๑๒	๑๑๙	๑๑๕	๑,๐๗๔

๔.๒. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ ๑ แห่ง (โรงพยาบาลอำเภอท่าสองยาง)
 - สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน ๑ แห่ง (สาธารณสุข อ.ท่าสองยาง)
 - สถานบริการสาธารณสุขชุมชน ๑ แห่ง
 - ศูนย์มาลาเรียโอส ๖ แห่ง
 - อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.ตำบลแม่ต๋าน) ๒๐๙ คน
 - อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ ๓๐ ยังไม่ครบทุกหมู่บ้านโดยเฉพาะหมู่บ้านบนพื้นที่สูง
- (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

๔.๓. อาชญากรรม

- ที่ พัก ส าย ต ร ว จ ๑ แห่ง (หมู่บ้านที่ ๒)
- ชุตรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน จำนวน ๑ ๐ หมู่บ้าน
- ศูนย์ อปพร. อบต.แม่ต๋าน ๑ แห่ง

สถิติอาชญากรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ปี พ.ศ.๒๕๖๓ มี ๒๒ คดี
(ข้อมูลจาก สถานีตำรวจภูธรท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๔.๔. ยาเสพติด

สถิติยาเสพติดในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ปี พ.ศ.๒๕๖๓ มี ๖๐ คดี
(ข้อมูลจาก สถานีตำรวจภูธรท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๔.๕. การสังคมสงเคราะห์

การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ HIV ในเขตตำบลแม่ต๋าน

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ(ราย)	จำนวนเงินที่ได้รับ (บาท/ต่อปี)
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖๓๖	๔,๙๙๙,๒๐๐
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๑๙	๑,๑๗๖,๐๐๐
เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	-	-
รวม	๗๕๕	๖,๑๗๕,๒๐๐

(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔)

จำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ HIV

ประเภท	หมู่ที่										รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖๐	๒๓	๗๒	๙๐	๕๖	๗๗	๙๖	๗๔	๔๕	๔๓	๖๓๖
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๑	๓	๑๕	๑๖	๔	๑๘	๒๐	๑๙	๓	๑๐	๑๑๙
เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๗๑	๒๖	๘๗	๑๐๖	๖๐	๙๕	๑๑๖	๙๓	๔๘	๕๓	๗๕๕

(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔)

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑. การคมนาคมขนส่ง

- ถนนลาดยางทางหลวงหมายเลข ๑๐๕ สายแม่สอด - แม่สะเรียง ผ่านหมู่ ๕,๘,๒,๑ และหมู่ที่ ๙ ตำบลแม่ต๋าน
- ถนน ลาดยาง ภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ - ๑๐ จำนวนระยะทาง ๔.๔๗ กิโลเมตร
- ถนน คสล. ภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ - ๑๐ จำนวนระยะทาง ๕๙.๗๑๔ กิโลเมตร
- มีถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวนระยะทาง ๖๐.๙๙ กิโลเมตร

๕.๒. การไฟฟ้า

- ไฟฟ้า ผลิตโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของพื้นที่
- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้ ๖ หมู่บ้าน
 - จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ๒,๒๓๐ ครัวเรือน (ร้อยละ ๕๙)
 - จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ๑๕๕๑ ครัวเรือน (ร้อยละ ๔๑)

๕.๓. การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๒ หมู่บ้าน และใช้ประปาภูเขา จำนวน ๘ หมู่บ้าน

๕.๔. โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

- อินเทอร์เน็ตประชารัฐ (หมู่ที่ ๓,๔,๑๐) ๓ แห่ง
- มีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ (DTAC AIS CAT TRUE) ๔ สัญญาณเครือข่าย
- เครือข่ายโทรคมนาคม

๕.๕. ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ตั้งอยู่ เลขที่ ๑๔๐/๑ หมู่ ๒ ถนนปัญญาสามัคคี ตำบลแม่ต้าน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก ๖๓๑๕๐ เบอร์โทร : ๐-๕๕๕๘-๙๐๙๙

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑. การเกษตร

พืชที่สำคัญ ได้แก่

๑. ข้าวโพด จำนวน ๑๒,๐๖๗.๘๑ ไร่ ผลผลิต ๘๕๑๙.๘๗ ตัน/ปี
๒. มันสำปะหลัง จำนวน ๔๒๐๐.๕๕ ไร่ ผลผลิต ๑๒,๔๔๑.๗๖
๓. มะนาว จำนวน ๑๘.๓๔ ไร่ ผลผลิต ๒๐ ตัน/ปี
๔. ลูกเนียง จำนวน ๓๒.๘๓ ไร่ ผลผลิต ๙๘.๔๙ ตัน/ปี
๕. บุก จำนวน ๒๕๘.๗๗ ไร่ ผลผลิต ๗๗๖.๓๑ ตัน/ปี
๖. ขมิ้นชัน จำนวน ๖๗ ไร่ ผลผลิต ๒๓๔.๕ ตัน/ปี
- จำนวนพื้นที่ทำนา ๗๘๖๔.๗๗ ไร่ ผลผลิต ๒๗๕๒.๔ ตัน/ปี
- จำนวนพื้นที่ทำสวน ๓๗๖.๙๔ ไร่

(ข้อมูลจาก สำนักงานเกษตรอำเภอกำแพงแสน ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๖.๒. การประมง

พื้นที่ตำบลแม่ต้าน ไม่มีการทำการประมงเป็นอาชีพ

๖.๓. ๓) การปศุสัตว์

ตำบลแม่ต้าน มีการเลี้ยงสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ และการเลี้ยงสุกร

ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทสัตว์เลี้ยง						
	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	แพะ (ตัว)	สุกร พื้นเมือง (ตัว)	ไก่พื้นเมือง (ตัว)	เป็ดเทศ (ตัว)	อื่นๆ (ตัว)
หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่	๕๖	-	-	๔๐	๓,๑๗๔	๑๑๒	๒๑๕
หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง	๓๕	-	-	๕	๒,๕๒๑	๕๒	๑๗๐
หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋อคี	๖๕๔	๑๔๕	๓๑	๑๙	๑,๕๓๓	๑๕๔	๑๓๙
หมู่ที่ ๔ บ้านแพรอทะ	๓๙๔	๙๓	-		๒,๐๐๒	๓๑๑	๑๘๘
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปู่แก	๑๐๐	๑๕	-		๑,๑๘๗	๔๔๐	๒๕๙
หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยฯ	๑๑๓	-	๑๔		๒,๑๘๖	๕๖๕	๒๗๔
หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ	๗๙	-	-		๒,๒๖๙	๓๓๘	๓๒๒
หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมื่อโจะ	๑๐๘	-	๑๐		๓๓๖	๑๖๐	๒๙
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ	๒๙๑	๔๐	๗๕		๑,๘๖๙	๑๗๙	๑๘๐
หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง	๒๕๕	๗๕	๓๐๕		๗๐๔	๓๗๒	๑๖๑
รวม	๒,๐๘๕	๓๖๘	๔๓๕		๑๗,๗๙๑	๒,๖๘๓	๑,๙๓๗

(ข้อมูลจาก สำนักงานปศุสัตว์อำเภอกำแพงแสน ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๒.๔ 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 การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม 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 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่ามีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และ ด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

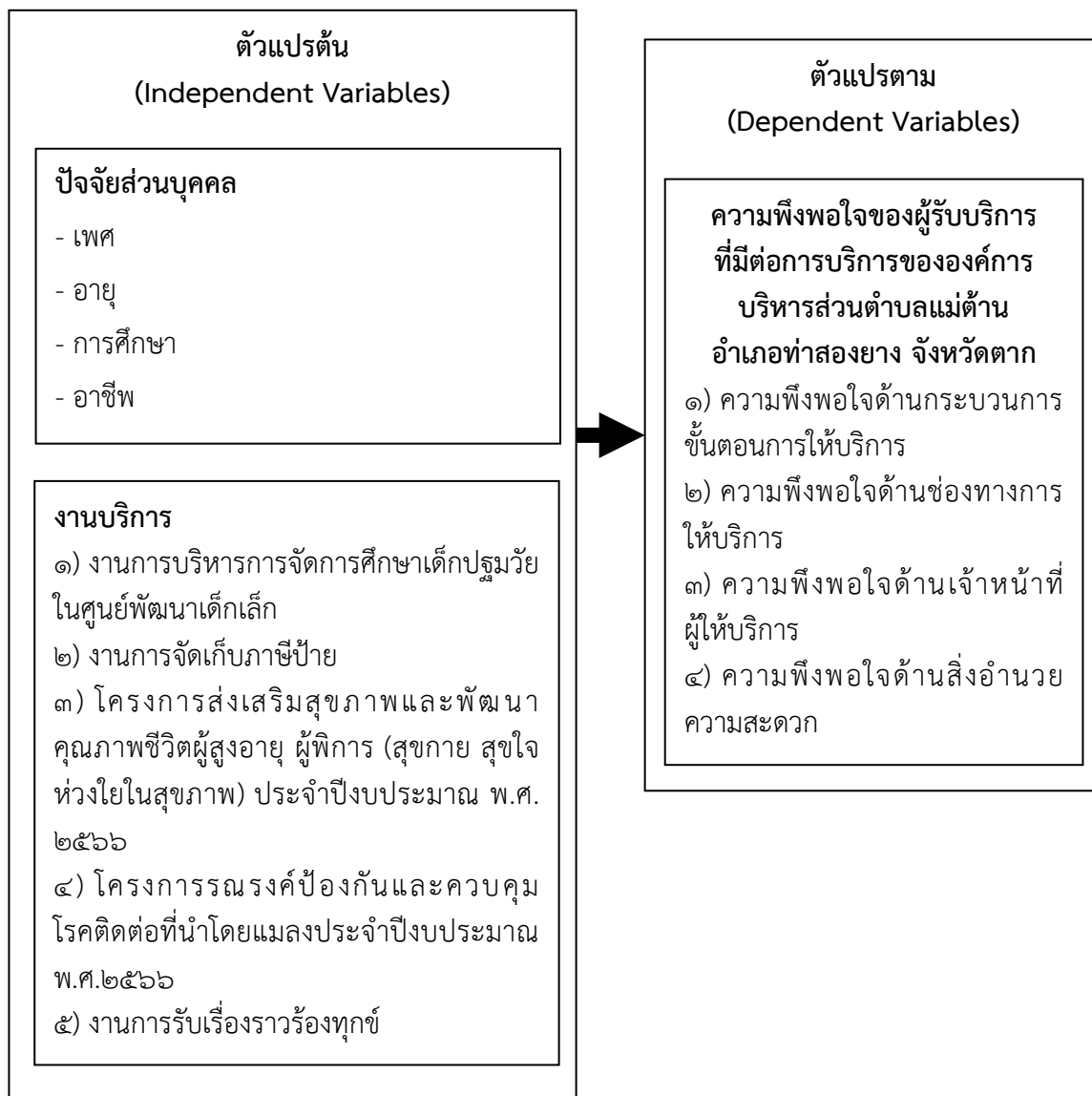
นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและ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

บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๔ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมือง สาธารณะรองลงมาเป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรค มี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงาน และกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

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

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน 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 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต้าน อำเภอสองยาง จังหวัดตากจำนวนหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน โดยมี ๓ หมู่บ้านตั้งอยู่บนที่ราบบนเขา และมี ๗ หมู่บ้านตั้งอยู่ที่ราบเชิงเขา ตำบลแม่ต้าน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ ๑) บ้านใหม่ หมู่ที่ ๒) บ้านลำร้อง หมู่ที่ ๓) บ้านแม่ต๋อคี หมู่ที่ ๔) บ้านแบรหะ หมู่ที่ ๕) บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ ๖) บ้านขุนห้วยแม่ต้าน หมู่ที่ ๗) บ้านแม่โพ หมู่ที่ ๘) บ้านแกลมือโจะ หมู่ที่ ๙) บ้านทุ่งถ้ำ หมู่ที่ ๑๐) บ้านทุ่งนาสูง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๕๘๓	๔๘๒	๑๐๖๕	๔๑๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๙	๗๓	๑๕๒	๑๔๐
๓	บ้านแม่ต๋อคี	๒๕.๓๔	๖๓๔	๕๕๙	๑๑๙๓	๓๙๕
๔	บ้านแบรหะ	๓๐.๐๑	๖๓๔	๖๒๓	๑๒๕๗	๓๖๑
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๓๙๘	๔๒๒	๘๒๐	๓๗๔
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต้าน	๑๖.๓๗	๕๓๘	๔๗๙	๑๐๑๗	๔๔๙
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๕๗๘	๕๓๕	๑๑๑๓	๔๕๔
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔	๗๙๑	๗๔๖	๑๕๓๗	๔๙๓
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๗๗๙	๗๖๔	๑๕๔๓	๓๕๘
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๗๖	๕๒๑	๑๐๙๗	๓๔๖
รวม		๒๔๐.๘๓	๕๕๙๐	๕,๒๐๔	๑๐,๗๙๔	๓,๗๘๑

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอสองยาง ณ เดือนกุมภาพันธ์)

ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
๑) งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๒๓	๙๗
๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔๔	๔๐
๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยใน สุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๘๕๑	๒๖๖
๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๑,๕๐๐	๓๐๖
๕) งานการรับเรื่องร้องทุกข์	๓๕๐	๑๘๖
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๘๙๕

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการให้บริการด้านการให้การส่งเสริมอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานการจัดเก็บภาษีป้าย แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการจัดเก็บภาษีป้าย 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 ในการจัดเก็บภาษีป้าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ลักษณะแบบสอบถามเป็น

ตราส่วนประมาณค่า (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 ในโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ 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 ในโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตงเตื่อย 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 จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตงเตื่อย 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๖ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวม ต่องานบริการทั้ง ๕งานบริการ และ ๕ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๕ งานบริการดังนี้

- ๑) งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย
- ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

๕) งานการรับเรื่องร้องทุกข์

แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ด
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานการบริหารจัดการการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๘๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๕) งานการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๕	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานการจัดเก็บภาษีป้ายร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานการบริหารจัดการการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ และงานการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๙๗ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๓๐	๓๐.๙๒
- หญิง	๖๗	๖๙.๐๘
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๖	๖.๑๘
- ๓๐-๓๙ ปี	๓๑	๓๑.๙๖
- ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป	๔๙	๕๐.๕๒
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๑.๓๔
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๗	๗.๒๑
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๖	๔๗.๔๒
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓	๓.๐๙
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๓	๑๓.๔๑
- ปริญญาตรี	๒๘	๒๘.๘๗
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๖.๑๘
- รับจ้าง	๕๐	๕๑.๕๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๘	๘.๒๕
- เกษตรกร	๓๓	๓๔.๐๒
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๙.๐๘ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๕๐.๕๒ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ ๔๗.๔๒ ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ ๕๑.๕๕

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๒.ด้าน ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓.ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๕๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๓) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๑ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๕๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๓	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๖	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๘,S.D.= .๕๗๘) รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๙๙) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓,S.D.= .๖๗๖) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มี ช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๕๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็ก
ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=
๔.๘๘ ,S.D.=.๕๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการ
มี ความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่
หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็ก
ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๗ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๓,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษีป้าย

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๔๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๘	๔๕
- หญิง	๒๒	๕๕
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๒๒	๕๕
- ๓๐-๓๙ ปี	๕	๑๒.๕
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๑๗.๕
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๕
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๗	๑๗.๕
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๓๒.๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒	๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๒๕
- ปริญญาตรี	๘	๒๐
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๕	๑๒.๕
- รับจ้าง	๑๕	๓๗.๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๙	๒๒.๕
- เกษตรกร	๑๑	๒๗.๕
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕ มีอายุ ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๕๕ ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๒.๕ ประกอบรับจ้าง ร้อยละ ๓๗.๕

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการเก็บภาษีป้าย

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการเก็บภาษีป้าย ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ	๔.๘๒	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการเก็บภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๒	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๔.๗๔	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
รวม	๔.๘๒	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีป้ายด้าน
กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.=
๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละ
ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการ
มีระบบไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา
การให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มี ช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการ ให้บริการมีความ เพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๕๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๑ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓ ,S.D.=.๔๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๙๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๙๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๙๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๘.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๓ จากตารางที่ ๔.๑๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานการจัดเก็บภาษี
ป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อย
ละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖
,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้
บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๖๖ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๒๘	๔๘.๑๒
- หญิง	๑๓๗	๕๑.๘๘
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๕๕	๒๐.๖๗
- ๓๐-๓๙ ปี	๖๘	๒๕.๕๖
- ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป	๘๓	๓๑.๒๑
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๖๐	๒๒.๕๖
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๒	๑๒.๐๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๓	๒๓.๖๘
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๖๐	๒๒.๕๖
- อนุปริญญา/ปวส.	๗๓	๒๗.๔๕
- ปริญญาตรี	๓๘	๑๔.๒๘
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๕๖	๒๑.๐๕
- รับจ้าง	๗๑	๒๖.๗๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๗๕	๒๘.๑๙
- เกษตรกร	๖๔	๒๔.๐๖
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๑.๘๘ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๑.๒๑ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๒๗.๔๕ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๘.๑๙

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๗๙	.๑๔๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๗	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุด	๘๗.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๖	.๕๐๗	พึงพอใจมากที่สุด	๘๗.๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	.๔๘๗	พึงพอใจมากที่สุด	๘๕.๘	๑๐
รวม	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๘๖.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๒๑) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๕๐๗) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.= .๔๘๗)

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๙	.๔๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๖๔	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๐	.๔๙๗	พึงพอใจมาก	๘๖	๘
รวม	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๔๒๖) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔,S.D.= .๔๙๗) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๓,S.D.= .๔๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๘๗	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๙	.๗๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๖	.๖๔๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๒๕๙) มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๖๔๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๑๔)และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๗๒๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๖	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๙	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๙๒	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.=.๕๑๔) รองลงมา มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๙๗)และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงาน

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๓๐๖ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๓๒	๔๓.๑๔
- หญิง	๑๗๔	๕๖.๘๖
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๔๗	๑๕.๓๖
- ๓๐-๓๙ ปี	๒๔	๗.๘๔
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๔๖	๔๗.๗๑
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๘๙	๒๙.๐๙
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒๗	๘.๘๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๕	๓๔.๓๑
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑๖	๓๗.๙๑
- อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๘.๑๗
- ปริญญาตรี	๓๓	๑๐.๗๘
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๗๐	๒๒.๘๗
- รับจ้าง	๑๑๐	๓๕.๙๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๑๒.๗๕
- เกษตรกร	๘๗	๒๘.๔๓
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๘๖ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๗.๗๑ ระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๗.๙๑ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๕.๙๕

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดย
แมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การ ให้บริการ	๔.๘๑	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	๔.๖๗	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔.๖๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๗๓	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและ
ควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และ
มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑)รองลงมาด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗ ,S.D.= .๔๔๓) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๖๒๗)
ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านกระบวนการขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๒	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
รวม	๔.๘๑	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๘	๙
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙
รวม	๔.๖๗	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙

จากตารางที่ ๔.๒๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗ ,S.D.=.๔๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือและช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐)รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗ ,S.D.= .๕๖๔) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๕๓๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน	๔.๕๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๖๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๕	๙

จากตารางที่ ๔.๒๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๔ , S.D.= .๖๒๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๒.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕,S.D.= .๖๒๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านสวัสดิการ

-

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๘๖ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๐๐	๕๓.๗๖
- หญิง	๘๖	๔๖.๒๔
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๔๒	๒๒.๕๘
- ๓๐-๓๙ ปี	๕๘	๓๑.๑๘
- ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป	๕๔	๒๙.๐๓
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๑๗.๒๑
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๕๕	๒๙.๕๗
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๕	๔๕.๗๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๘	๑๕.๐๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๘	๙.๖๘
- ปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๔๒	๒๒.๕๘
- รับจ้าง	๖๙	๓๗.๐๙
- ธุรกิจส่วนตัว	๒๖	๑๓.๙๘
- เกษตรกร	๔๙	๒๖.๓๔
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๗๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๑.๑๘ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ ๔๕.๗๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อย ๓๗.๐๙

๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้าน กระบวนการขั้นตอน และการให้บริการ	๔.๖๓	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙
๒. ด้าน ช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๒	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๘	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๕๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๖๔	.๔๑๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๕๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๕๑	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๒	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๙	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๘	๘
รวม	๔.๖๓	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๒๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๘	๙
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๖๘	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๖	๘
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๔	๘
รวม	๔.๕๖	.๔๕๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๒	๙

จากตารางที่ ๔.๒๙ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.=.๔๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๕๔๐)มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗ ,S.D.= .๕๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๕๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๒	๘
รวม	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๙	๙

จากตารางที่ ๔.๓๐กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๗๓)เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕,S.D.= .๖๒๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๑ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖
,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้
บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

-

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย
- ๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใย ในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๕) งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานการจัดเก็บภาษีป้ายร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ และงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

๕.๑.๒ ๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= ๔.๔๗) ร้อยละของความพึงพอใจ ๙๗.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดการเก็บภาษีป้าย

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการเก็บภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมา ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑)รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗ ,S.D.= .๔๔๓) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๖ ความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอน

การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๗ การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๘๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒) งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๓) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๔) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๕) งานการรับเรื่องราວร้องทุกข์	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๕๐	๑๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านพบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋านได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับอนุ สรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓๘-๑๓๙ ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ

บริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋านสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

บรรณานุกรม

- กรณีการ รุจิวโรติ. (๒๕๖๓). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สำนัก
สถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง
สาธารณสุข.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การ
บริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และ
วิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล
ประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ.๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๓). การ
ประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง 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.
- เจนจิรา ภาควบุผา. (๒๕๖๑). การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้าและ
ค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า
ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- ใจทิพย์ เย็นสุข. (๒๕๖๑). การพัฒนาความสามารถอ่านจับใจความภาษาอังกฤษโดยการ
สอนแบบกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ โรงเรียนคาเบรีย
ลอุปถัมภ์. งานนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบ
การสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการ
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (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.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (๒๕๕๙). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการ
ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ณัฐพร มุขสมบัติ. (๒๕๕๗). **ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)**. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น**. <http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทสารี สุขโต และคณะ. (๒๕๕๕). **หลักการตลาด Marketing an Introduction**. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

น้ำลีน เทียมแก้ว. (๒๕๖๑). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐**. สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญเรือง โพธิ์นิล. (๒๕๕๑). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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.

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

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

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (๒๕๖๐). **มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**. กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (๒๕๖๑). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลักขณา กำเหนิดพันธุ์. (๒๕๖๐). **ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนางานด้านบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรสิสญา ศุภธนโชติพงศ์. (๒๕๖๒). **คุณภาพการบริหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค ๒๐๓**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชาญ ฤทธิธรรม และ วีรศักดิ์ บำรุงตา. (๒๕๖๔). **องค์การบริหารส่วนตำบล: บริบททั่วไป, สภาพปัญหาและแนวคิดที่ควรปฏิรูป**. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ๘(๕), ๑-๑๖.
- วิไล พรหมดาว. (๒๕๖๓). **แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู**. วารสารบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. ๒๐(๔), ๔๙-๕๘.
- ศรวณี แดงไสว. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (๒๕๖๓). **ชุดวิชาแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักนวัตกรรมการเพื่อประชาธิปไตยสถาบันพระปกเกล้า.
- สมุทร ชำนาญ. (๒๕๕๖). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ**. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.
- สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (๒๕๖๕). **คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงาน ที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง**. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น. ๔(๒), ๑-๑๖.

- สุชาดา เนตรนัยยา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๕). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการผู้บริหารของส่วนราชการ**. เข้าถึงได้จาก : <http://www.personnel.moi.go.th/>.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา สีสุนต์วัฒน์. (๒๕๕๗). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง**. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗.
- อัจฉรา บุญชุม. (๒๕๕๙). **คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรกราฟิกแอนด์ดีไซน์
- 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

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
งานการบริหารการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
	ระดับความพึงพอใจ				

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
งานการจัดเก็บภาษีป้ายโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ 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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
	ระดับความพึงพอใจ				

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยใน
สุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
	ระดับความพึงพอใจ				

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลงประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อภัยภัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน สถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๕

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อภัยภัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน สถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี