



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
กันยายน ๒๕๖๗

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ๓) โครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ๔) งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ ๕) การรับเรื่องราวร้องทุกข์

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านและสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต้านประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑๐๐ คน ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย จำนวน ๘๒ คน ๓) โครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำนวน ๑๕๑ คน ๔) งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓๑๗ คน และ ๕)การรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑๒๓ คน

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

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย

ความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓)รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ความพึงพอใจต่องานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ

๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตากประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๔ งานบริการ ดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	๔.๘๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๒. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๓. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔. โครงการห้วยบันไดไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจ ห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชน ทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๕. งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ 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 เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบู่มุงให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๒) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ๓) โครงการหัวบันไดแม่แห่ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ๔) งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ ๕) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน 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
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	๒๐
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๒

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๕
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๘

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๑
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔๒
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔๘
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการทวับันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๕๔
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๖๐
ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๖๖

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	๗๒
----------------	----

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย	๗๔
ข้อเสนอแนะ	๗๕
บรรณานุกรม	๗๖
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	๘๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดที่ใช้ในการปกครองประเทศ โดยกฎหมายอื่น ๆ ทั้งปวงจะมีวิธีการจัดทำ มีข้อความที่ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญมิได้ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ๒๕๖๕: ๑๑๐-๑๑๑)

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

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไป

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, ๒๕๖๒: ๒๒)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหนึ่งในหน่วยบริหารราชการการส่วนท้องถิ่น โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ตำบลนั้น ๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี โดยคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ พัฒนา ออกข้อบัญญัติ จัดเก็บภาษี ภายใต้การกำกับดูแลของราชการส่วนกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความจำเป็นและสำคัญในทางการเมืองการปกครอง 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 จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) ที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานรายบุคคลไปสู่ผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร คุณภาพและปริมาณงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ รวมถึงความมีคุณธรรมและจริยธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๖๕) ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะ

นำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย

๓. โครงการทวับันไดไม้แห้ง ไม่ลื่นน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน

(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๕. การรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์

พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

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

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย
๓. โครงการห้วยบันไดไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
๕. การรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๘ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำแนกตามประชากรที่มาใช้บริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก 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 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋่าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

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

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

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

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 ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

น้ำลีน เทียมแก้ว (๒๕๖๑: ๗) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งสูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

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

กรรณิการ์ รุจิวิโรชิต (๒๕๖๓: ๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

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

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสาร์ สุขโต และคณะ, ๒๕๕๕: ๑๐) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

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

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

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

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

วรสิสฐิยา ศุภธนโชติพงศ์ (๒๕๖๒: ๒๗) ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือเป็นการดูประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละคนในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษคำว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค

และวิธีการด้วยการอาศัยการจงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศราวณี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้ โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

รัตติกรณ จงวิศาล (๒๕๖๐: ๗๗-๘๙) กล่าวถึงทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาสาระของแรงจูงใจ พยายามอธิบายว่าอะไรบ้างที่ใช้เป็นตัวจูงใจหรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของบุคคล สาเหตุที่แต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักและยอมรับมีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเนื้อหาความต้องการของบุคคล มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ มาสโลว์ (Maslow) คาดคะเนว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนเป็นเหมือนกันหมด แม้ว่าจะอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในความต้องการเหล่านั้นมีวิธีการที่แตกต่างกัน 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 เป็นการต้องการความรัก การมีเพื่อน การได้รับความเข้าใจ การได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและรู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม

๑.๔ ความต้องการได้รับการนับถือ (Esteem Needs) หรือมีคุณค่า รวมถึงการนับถือตนเอง เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง การเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองและต้องการที่จะ

ประสบความสำเร็จมีเกียรติหรือมีชื่อเสียง องค์กรประกอบต่างๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพ การได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้น การได้รับตำแหน่งที่สูง

๑.๕ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองตามความเป็นจริง (Self-Actualization Needs) หรือความต้องการความสำเร็จในชีวิตของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว คือ ความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนตามสภาพที่เป็นจริง เข้าใจถึงความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของตนเอง โดยไม่มีการบิดเบือน พิจารณาตนเองอย่างมีใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งที่ส่วนที่เป็นข้อบกพร่องและส่วนที่เป็นความสามารถที่ดีของตนเอง ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถ และได้พัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง โดยทำเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนร่วมเป็นสำคัญ

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

ใจทิพย์ เย็นสุข (๒๕๖๑: ๖๒) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาแห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้พัฒนาแนวคิดตามหลักพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับประวัติศาสตร์ จงวิศาล (๒๕๖๐: ๗๗-๘๙) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) โดยการจัดกลุ่มของความต้องการเป็น ๓ ประเภท ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ง่ายกว่า และนำเสนอความต้องการ ๓ ประเภทแทนความต้องการ ๕ ชั้น ของ 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 ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้มีอิทธิพลจูงใจ ทำให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการจะเห็นผลงาน มีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ต้องการบรรลุมาตรฐานที่ดีเลิศ (Standard of Excellence) ลักษณะคนที่มีความต้องการความสำเร็จหรือแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์สูง คือ เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการทำงาน มีการตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ ชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้นและสนุกกับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องการแข่งขันกับตัวเอง ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ยากและท้าทาย ต้องการทำสิ่งที่ดีกว่าคนอื่น และหลีกเลี่ยงงานที่เขาเห็นว่า ง่ายเกินไปหรือยากเกินไป

๓.๒ ความต้องการสัมพันธ์ (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการการรักษาสัมพันธ์ภาพที่สนิทสนมใกล้ชิดกับคนอื่น 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 เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตของวิศวกรและนักบัญชี จากผลการวิจัยนี้ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) สรุปเป็น ๒ ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังนี้

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

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

พัชรนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ทศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจดังนี้

อัจฉรา บุญชุม (๒๕๕๙: ๒๙) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ

ใจทิพย์ เย็นสุข (๒๕๖๑: ๖๗) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

วิธีนี้มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ นับเป็นวิธีที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (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 เนตรนิยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจ

ประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

สุหัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (๒๕๖๕: ๕) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง และคุณภาพการบริการยังหมายถึง การหยาบคายความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่พิเศษ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship)

เจนจิรา ภาคบุบผา (๒๕๖๑) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการให้บริการที่เป็นตามมาตรฐานบริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถทราบถึงความต้องการของลูกค้า สิ่งเหล่านี้ถือเป็นคุณภาพการบริการขององค์การ ซึ่งส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า

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

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

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงาน บริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (๒๕๕๗ : ๖) ได้แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ ๑) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้อง ศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราของแต่ละบุคคล และ ๒) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

๒. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ ๑) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับ การบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจน ความรัก ความห่วงใย และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย ๒) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัท ธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น บริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรรถศักดิ์ (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. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จันทิมา เมฆลอย และคณะ (๒๕๖๒) กล่าวว่า การบริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย 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 โคเลอร์และแพนนาสกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

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

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ 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

ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ เพราะการให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดจากผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, ๒๕๕๗ : ๒๘) คือ

๑. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒. การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่ง ออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และ เชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของ รัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

๔. การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

๕. ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะ ทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้อง จับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

๖. ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่าเรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

๗. ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาล สถิติยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เคียง

๙. ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตามคาดหวังถือว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การ ดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ๗ ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, ๒๕๕๗ : ๓๔) ดังนี้

๑. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมี เป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายาม กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมและ

บรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

๒. สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอ บริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถว เพื่อซื้อตั๋วการแสดง ละคร เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบาย ก็คาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ

๓. เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความ ต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ

๔. สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันทีไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก

๕. ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับ อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจ

๖. สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศ ของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการ บริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริหารที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญ

ในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

๗. **ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency)** ความสำเร็จของ การบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการ ให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็น ถึง ประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และ ความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและ ปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจใน การตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้ เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับ ความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการมี ความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

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

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับ การใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มี ประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ

โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

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

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๑ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๒) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน และ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน ๒ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา ๕๘ ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่ เกิน ๒ คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๔๙๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับ การดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้ง

เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

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

(1) โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละ ๑ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของชนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและ บำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่ม เกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการ ประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนด โทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

(๒) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒)

(๒.๑) พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา ๖๖)

(๒.๒) มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา ๖๗ ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาด ของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและ ระวังโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัด การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแล และ พัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ ค้ำครองดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

(๒.๓) มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา ๖๘ ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดย วิธีอื่นให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจ และสวนสาธารณะ ให้ดูแลส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรมใน ครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณ สมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

(๓) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

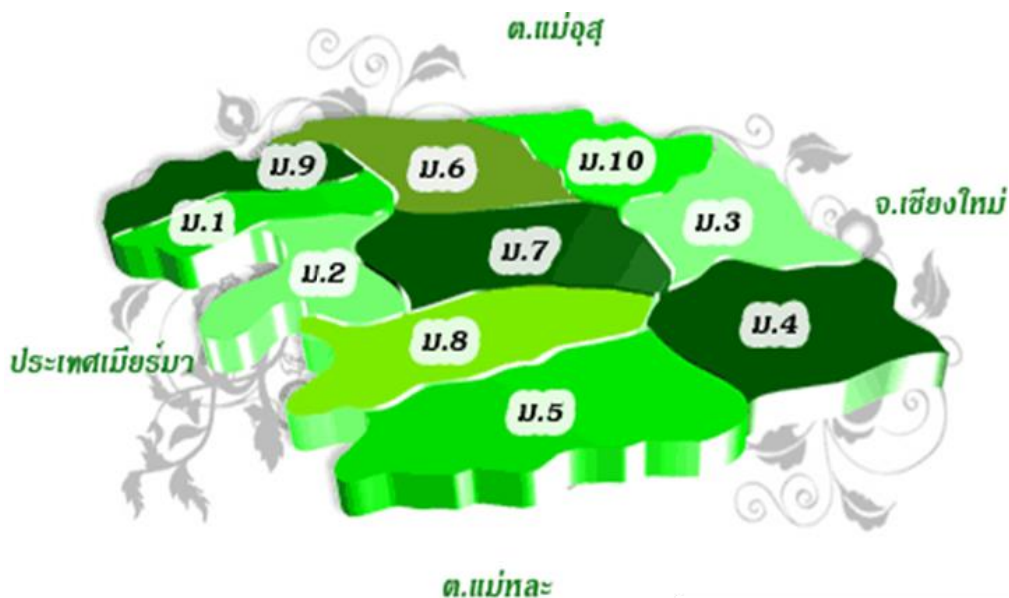
(๓.๑) ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่า สัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภค และการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

(๓.๒) ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จาก ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้ จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติใน พื้นที่ จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตาม กฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับ การจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

(๓.๓) ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดย หน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้ สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน หน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทย กำหนดไว้

๒.๓.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
(Subdistrict Administration Organization : maetan)



ประวัติความเป็นมา

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

(๑) ด้านกายภาพ

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 ตำบลแม่ตื่น อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

๒) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริมแม่น้ำและตามหุบเขาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง

ภูเขา มีเทือกเขาถนนธงชัย ทอดยาวจากเหนือจดใต้
 แม่น้ำ มีแม่น้ำเมยกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

๓) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ พื้นที่ตำบลแม่ต๋านตั้งอยู่ในบริเวณร่องมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ได้รับอิทธิพลจากทะเลอันดามัน สภาพภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ทำให้ลักษณะภูมิอากาศมีด้วยกัน ๓ ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-เมษายน ร้อนมากในเดือนเมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง ๓๕-๔๒ องศาเซลเซียส
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ตกมากในเดือนสิงหาคมอุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง ๒๕-๓๐ องศาเซลเซียส
- ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์อุณหภูมิต่ำสุดในเดือนธันวาคม เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ป่าสมบูรณ์และป่าต้นน้ำ พื้นที่เป็นที่ราบสูงอากาศจึงหนาวเย็นมาก อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑๒-๒๒ องศาเซลเซียส

๔) ลักษณะของดิน

ทรัพยากรดิน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย และดินร่วนอยู่บริเวณสองข้างฝั่งลำห้วย ซึ่งเป็นที่ราบในบริเวณหุบเขาจะพบว่าเป็นดินลูกรัง หรือหินก้อนใหญ่

(๒) ด้านการเมือง/การปกครอง

๑) เขตการปกครอง

ตำบลแม่ต๋านประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน โดยมี ๓ หมู่บ้าน ตั้งอยู่บนที่ราบบนเขา และมี ๗ หมู่บ้านตั้งอยู่ที่ราบเชิงเขา ตำบลแม่ต๋าน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่	หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง
หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋าคี	หมู่ที่ ๔ บ้านแบริหะ
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง	หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน
หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ	หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ	หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง

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

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

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	บ้านแม่ต๋าคี	๒๕.๓๔	๖๓๔	๕๕๙	๑๑๙๓	๓๙๕
๔	บ้านแบริหะ	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

(๔) สภาพทางสังคม

๑) การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน ๒ แห่ง ประกอบด้วย

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

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

โรงเรียนประถมศึกษา รวม ๔ แห่ง ประกอบด้วย

๑. โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ
๒. โรงเรียนบ้านแม่โพ
๓. โรงเรียนบ้านอุ่ม
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	โรงเรียนบ้านอุ่ม	๐	๔๕	๓๙	๓๖	๔๗	๓๗	๔๒	๔๘	๓๙	๓๓๓
รวม		๐	๑๕๑	๑๑๓	๑๘๖	๑๔๓	๑๓๕	๑๑๒	๑๑๙	๑๑๕	๑,๐๗๔

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 ยังไม่ครบทุกหมู่บ้านโดยเฉพาะหมู่บ้าน

บนพื้นที่สูง

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

๓) อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

- ที่พักสายตรวจ ๑ แห่ง (หมู่ที่ ๒)
- ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน
- ศูนย์ อปพร. อบต.แม่ต๋าน ๑ แห่ง

สถิติอาชญากรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ปี พ.ศ.๒๕๖๓ มี ๒๒ คดี

(ข้อมูลจาก สถานีตำรวจภูธรท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๔) ยาเสพติด

สถิติยาเสพติดในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ปี พ.ศ.๒๕๖๓ มี ๖๐ คดี

(ข้อมูลจาก สถานีตำรวจภูธรท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

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

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

(๕) ระบบบริการพื้นฐาน

๑) การคมนาคมขนส่ง

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

๒) การไฟฟ้า

ไฟฟ้า ผลิตโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของพื้นที่

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

๓) การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๒ หมู่บ้าน และใช้ประปาภูเขา จำนวน ๘ หมู่บ้าน

๔) โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

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

๕) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

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

(๖) ระบบเศรษฐกิจ

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 สำนักงานเกษตรอำเภอท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๒) การประมง

พื้นที่ตำบลแม่ต๋านไม่มีการทำการประมงเป็นอาชีพ

๓) การปศุสัตว์

ตำบลแม่ต๋านมีการเลี้ยงสัตว์ 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 บ้านแปรหะ	๓๙๔	๙๓	-		๒,๐๐๒	๓๑๑	๑๘๘
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง	๑๐๐	๑๕	-		๑,๑๘๗	๔๔๐	๒๕๙
หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยฯ	๑๑๓	-	๑๔		๒,๑๙๖	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

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ ชุ่มอภัย (๒๕๖๔: ๑๐๑-๑๐๒) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการ งานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน ๓๖๑ คน ได้มาโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane (๑๙๖๗) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ๑) บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๒) บุคลากรมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย ระดับสูงสุด อยากให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น ๓) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

นภาพร สุนาสน (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ

ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

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 ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน 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 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อภารกิจการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

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

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

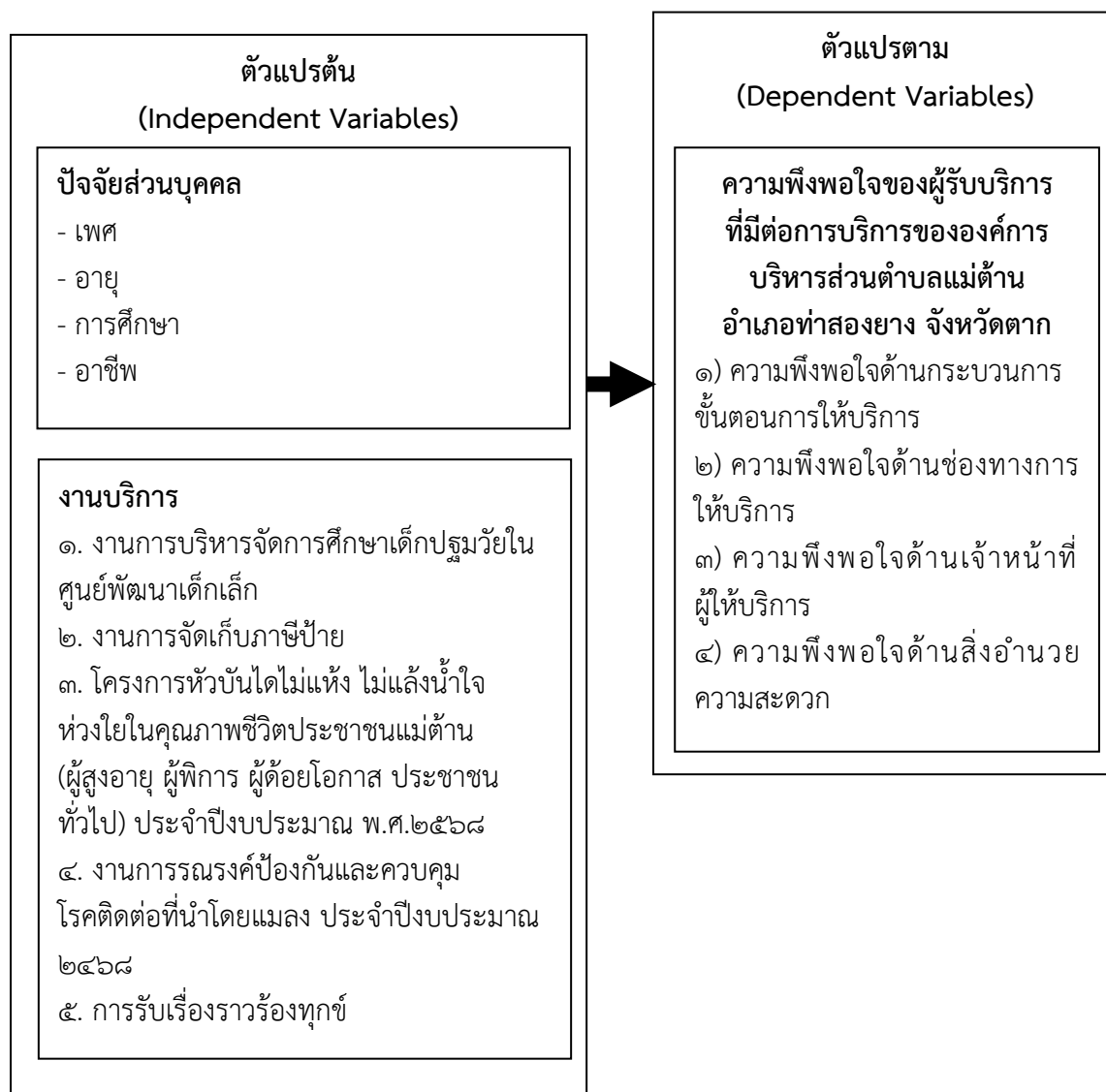
นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและ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

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัด

พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ 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 อำเภอกำแพงแสน 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 อำเภอกำแพงแสน จังหวัดตาก รวมทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้านดังนี้ จำนวน ๕,๖๑๔ ครัวเรือน ดังตาราง ๓.๑

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	บ้านแบริ่ง	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 อำเภอกำแพงแสน ณ เดือนกุมภาพันธ์)

ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๓๓	๑๐๐
๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๑๐๒	๘๒
๓. โครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๒๕๐	๑๕๑
๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๑,๘๐๐	๓๑๗
๕. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	๑๗๙	๑๒๓
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๗๗๓

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

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 อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ ด้านงานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในด้านการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 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 ในงานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 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 ในงานการจัดเก็บภาษีป้าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ โครงการห้วยบันไดไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในโครงการห้วยบันไดไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ลักษณะ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ ด้านงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ 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 ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ ๕ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๕ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านจากส่วนที่ 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 และพนักงานจ้างขององค์การ

บริหารส่วนตำบล มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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 ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๖ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๕ งานบริการ และ ๕ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย
๓. โครงการห้วยบ้านไผ่ไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
๕. การรับเรื่องร้องทุกข์
 - แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้
 ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
 ๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต้าน

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็ก ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๖๔	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๘	๙
๓. โครงการห้วยน้ำโดไม้แห้ง ไม่แล้ง น้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๔.๗๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๖	๙
๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘	๔.๗๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๕. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	๔.๘๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคืองานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการห้วยน้ำโดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ งานการจัดเก็บภาษีป้ายร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๐๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๗๕	๗๕
- หญิง	๒๕	๒๕
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๔	๔
- ๓๐-๓๙ ปี	๓๖	๓๖
- ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป	๔๔	๔๔
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๑	๑๑
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๙	๑๙
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๒	๕๒
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๑๐
- ปริญญาตรี	๘	๘
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๕	๑๕
- รับจ้าง	๓๖	๓๖
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕
- เกษตรกร	๓๓	๓๓
- อื่น ๆ	๑	๑
	-	-

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ ๗๕ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๔ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๕๒ ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ ๓๖

ส่วนที่ 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.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (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

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนและการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๓	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๔.๙๖	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยใน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการ
ให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๘,S.D.= .๕๗๘)รองลงมา มีผังลำดับ
ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๙๙) และขั้นตอน
การให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓,S.D.= .๖๗๖) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการ
ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมี ความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมี ความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๕๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยใน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘
,S.D.=.๕๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมี ความ
สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.=
.๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ

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 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็ก
ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=
๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ
เอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
การบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	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 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

-

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษีป้าย

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๘๒ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๓๒	๓๙.๐๒
- หญิง	๕๐	๖๐.๙๘
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๒๒	๒๖.๘๓
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๘	๒๑.๙๕
- ๔๐-๔๙ ปี	๒๖	๓๑.๗๑
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๙.๕๑
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๖	๑๙.๕๑
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๔.๘๘
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๒๑.๙๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๓๙	๔๗.๕๖
- ปริญญาตรี	๕	๖.๑๐
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๗.๓๒
- รับจ้าง	๑๐	๑๒.๑๙
- ธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๓๒.๙๓
- เกษตรกร	๑๙	๒๓.๑๗
- อื่น ๆ	๒๐	๒๔.๓๙

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๙๘ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไปร้อยละ ๓๑.๗๑ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๔๗.๕๖ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๓๒.๙๓

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการจัดเก็บ
ภาษีป้าย

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๖๓	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๖	๙
๒. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	๔.๕๖	.๔๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑.๒	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๐.๘	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๕๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๖๔	.๔๑๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๘	๙

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ 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 ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
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 ๔.๑๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 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 ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	๔.๕๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๘	๙
๒. ช่องทางการให้บริการมี ความเพียงพอ	๔.๖๘	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๖	๘
๓. ช่องทางการให้บริการมี ความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๔	๘
รวม	๔.๕๖	.๔๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑.๒	๙

จากตารางที่ ๔.๑๑ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย 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) และช่องทาง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗ ,S.D.= .๕๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยยาศัยดี	๔.๕๕	.๖๒๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๓	.๖๗๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๖	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๖	.๗๖๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๘๙.๒	๘
รวม	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๐.๙	๙

จากตารางที่ ๔.๑๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๒๗) ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๙๐.๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓, S.D.= .๖๗๓) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.= .๖๒๓) และ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	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 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย 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 แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีป้าย

-

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ. โครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิต
ประชาชนแม่ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๘

ส่วนที่ ๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๕๑คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๙๐	๕๙.๖๐
- หญิง	๖๑	๔๐.๔๐
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๙	๑๒.๕๘
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๐	๖.๖๒
- ๔๐-๔๙ปี	๓๐	๑๙.๘๗
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๙๒	๖๐.๙๓
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๕๐	๓๓.๑๑
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๙	๔๕.๖๙
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๘	๑๑.๙๓
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๑	๗.๒๘
- ปริญญาตรี	๓	๑.๙๙
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๒	๑๔.๕๗
- รับจ้าง	๒๔	๑๕.๘๙
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๘.๖๑
- เกษตรกร	๙๒	๖๐.๙๓
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ ๕๙.๖๐ มีอายุ ๕๐ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖๐.๙๓ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ ๔๕.๖๙ ประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ ๖๐.๙๓

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการทวับันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ด้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการทวับันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ด้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอน และการให้บริการ	๔.๘๑	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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 ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการทวับันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ด้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 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

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋่าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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 ๔.๑๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋่าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 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 ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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 ๔.๑๗ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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 ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหัวบันไดไม้แห้ง ไม่ลื่นน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ด้าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๖๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๕	๙

จากตารางที่ ๔.๑๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการหัวบันไดไม้แห้ง ไม่ลื่นน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ด้าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๔ , S.D. = .๖๒๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๒.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖ , S.D. = .๗๖๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๓ , S.D. = .๖๗๓) และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๕ , S.D. = .๖๒๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
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 ๔.๑๙ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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 เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ส่วนที่ ๕.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๓๑๗ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๕๐	๔๗.๓๒
- หญิง	๑๖๗	๕๒.๖๘
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๙๐	๒๘.๓๙
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๑๐	๓๔.๗๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๘๗	๒๗.๔๔
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๙.๔๗
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๐๑	๓๑.๘๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๔	๒๖.๕๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๘	๑๘.๓๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๕๒	๑๖.๔๐
- ปริญญาตรี	๒๒	๖.๙๔
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๔๒	๑๓.๒๕
- รับจ้าง	๗๔	๒๓.๓๔
- ธุรกิจส่วนตัว	๖๓	๑๙.๘๗
- เกษตรกร	๘๗	๒๗.๔๕
- อื่น ๆ	๕๑	๑๖.๐๙
	-	-

จากตารางที่ ๕.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๖๘ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๔.๗๐ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๑.๘๖ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๒๗.๔๕

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่
นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ตารางที่ ๕.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกัน
และควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	.๕๒๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	.๕๔๔	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๐๖	๑๐
๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๓.๖	๙
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๗๗	.๔๔๕	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๔	๑๐

จากตารางที่ ๕.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการรณรงค์ป้องกันและควบคุม
โรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทาง
การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐)
และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๙	.๖๘๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	.๖๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๖๑๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๙	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๖๘๐) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๖๓๐) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒,S.D.= .๖๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนนที่ ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔.๙๒	.๖๙๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๘.๔	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความ เพียงพอ	๔.๗๘	.๖๕๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔.๘๖	.๗๓๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๕๔๔	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๐๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๙๙) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๓๖) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๖๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๗๘	.๗๑๒	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๙	.๗๓๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑.๘	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๖๕	.๖๖๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๓	๙
รวม	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๓.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๕ ,S.D.= .๖๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๐๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘ ,S.D.= .๗๑๒)รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕ ,S.D.= .๖๖๙) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.= .๗๓๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๔	.๕๕๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๑	.๕๘๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๗๒	.๖๙๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๕พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๘๓) รองลงมาได้มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๕๓) และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒ ,S.D.= .๖๙๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในงานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๒๓ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๖๔	๕๒.๐๓
- หญิง	๕๙	๔๗.๙๗
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๒	๙.๗๖
- ๓๐-๓๙ ปี	๓๑	๒๕.๒๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๕๕	๔๔.๗๒
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๐.๓๒
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๔๓	๓๔.๙๗
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๒.๑๙
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๗	๒๑.๙๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๒๗	๒๑.๙๕
- ปริญญาตรี	๑๑	๘.๙๔
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๔.๘๗
- รับจ้าง	๕๖	๔๕.๕๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๒๑.๙๕
- เกษตรกร	๓๔	๒๗.๖๕
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ ๕๒.๐๓ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๔.๗๒ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๔.๙๗ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๕.๕๓

๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์
 ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
 งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๙๖	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๙.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๑	.๔๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๘.๒	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๔๔๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใน
 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๖ และ มีค่า
 คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน
 อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทาง
 การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๑ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.=
 .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๙๕	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๖	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๙๖	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๙.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๘,S.D.= .๕๗๘)รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๙๙) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕,S.D.= .๖๗๖) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๙๕	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	๔.๙๑	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๑ ,S.D.=.๔๔๓) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๘.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
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 ๔.๓๑ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๒. งานการจัดเก็บภาษีป้าย
๓. โครงการห้วยน้ำไผ่ไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
๔. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
๕. การรับเรื่องราวร้องทุกข์

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคืองานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โครงการห้วยน้ำไผ่ไม่แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต้าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ งานการจัดเก็บภาษีป้ายร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ตามลำดับ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่องานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= ๔.๔๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๑ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดการจัดเก็บภาษีป้าย

ความพึงพอใจต่อการจัดการจัดเก็บภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= ๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ความพึงพอใจต่อโครงการห้วยบันไดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 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

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๖ความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๑ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๖ การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. การรับเรื่องร้องทุกข์	๔.๘๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๒. งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๓. งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔. โครงการห้วยน้ำโดไม้แห้ง ไม่แล้งน้ำใจห่วงใยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๕. งานการจัดเก็บภาษีป้าย	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านพบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่

คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอน ในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิวรโชติ. (๒๕๖๓). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหาร ส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). การประเมิน ความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงิน สหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก [http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=เมื่อ%20สิงหาคม%20๒๕๕๘).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจนจิรา ภาคบุบผา. (๒๕๖๑). การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้าและ ค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ใจทิพย์ เย็นสุข. (๒๕๖๑). การพัฒนาความสามารถการอ่านจับใจความภาษาอังกฤษโดยการสอน แบบกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ โรงเรียนคาเบรียล อุปถัมภ์. งานนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๔). การวัดคุณภาพการให้บริการ. จากhttp://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). ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน
องค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการ
บัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตร
สองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัด
เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นภาพร สุนาสน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟ
เว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์.

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

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๕. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

น้ำลีน เทียมแก้ว. (๒๕๖๑). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

บุญเรือง โพธิ์นิล. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประเสริฐ ชุ่มมอภัย. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงาน
จราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. วารสารสาระคาม, ๑๒(๑): ๑๐๑-๑๑๖.

ผุสดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน
สวนป่าอุบลรัตน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัย
บูรพา.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.
๒๕๕๓. (๒๕๕๓). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๗๕ ก ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๓.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒.
(๒๕๕๒). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก

- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเขียงเทรา เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (๒๕๕๗). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน การบริหารองค์กรภาครัฐ หน่วยที่ ๑-๗. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (๒๕๖๐). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (๒๕๖๑). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (๒๕๖๒). คุณภาพการบริหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค ๒๐๓. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิชาญ ฤทธิธรรม และ วีรศักดิ์ บำรุงตา. (๒๕๖๔). องค์การบริหารส่วนตำบล: บริบททั่วไป, สภาพปัญหาและแนวคิดที่ควรปฏิรูป. วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์. 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 เนตรฉัยยา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๕). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการผู้บริหารของส่วนราชการ. เข้าถึงได้จาก : <http://www.personnel.moi.go.th/>.

- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (๒๕๖๕). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน). (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิทยาลัยการศึกษาศรีนครราชสีมา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 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

งานการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ด้านการจัดเก็บภาษีป้าย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

โครงการท่วบ้านไคแม่แห่ง ไม่แล้งน้ำใจห้วงโยในคุณภาพชีวิตประชาชนแม่ต๋าน(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนทั่วไป) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
 งานการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ 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. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					

๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี