



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โดย
คณະนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๓
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้วง	๑๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๔
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๕
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งาน	๔๑
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๑
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๘
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ	๕๔
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๖๐
ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕	๖๖
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	๗๒

สารบัญ (ต่อ)

อภิปรายผลการวิจัย	หน้า
ข้อเสนอแนะ	๗๔
บรรณานุกรม	๗๕
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน ๑๔ คน ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๙๒ คน ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ จำนวน ๒๑๗ คน ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ คน ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ คน

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

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) 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

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕

ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๓)

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒) งานการบรรเทาและช่วยเหลือ สาธารณภัยต่างๆ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓) งานโครงการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคน ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕	๔.๗๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒	๙
๕) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้
ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบ่มุ่ให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว คณะผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจาก การกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระ บางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่ รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของ ประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มา ประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอย การแก้ไข้ปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิด ความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไข้ปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. ๒๕๕๙)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติ ไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อ ผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์

สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๖๒: ๒๒)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหาร การปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำ บริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ ประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงาน หน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะ นำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้ มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

๔) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงาน บริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์ พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนด

กรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

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

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ
- ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ

(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

- ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการ ในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำแนกตามประชากร ที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง 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 ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปี

ละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

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

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

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖: ๔๓) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทิปกการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

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

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสารีสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่า ความสำเร็จของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

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

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

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ นั้นทำให้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

ณรงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค

และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

คราวนี้ แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้ โดยให้พวก เขาแสดง ความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

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

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

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจจารตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อ การดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

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

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

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการ การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

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

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

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

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่อนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลลแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลลแลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น

จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

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

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้ อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

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

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮอร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

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

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

พัทนนท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจ

ในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจดังนี้

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

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ

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

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

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

สุชาติ เนตรนัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค้ำต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ถูกค้ำได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

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

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

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

ลักษณะคุณภาพการบริการ

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

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

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. 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

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทาง การประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

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

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

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

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

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

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

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

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

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

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

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

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ

โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

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

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

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

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

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

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

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล

๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

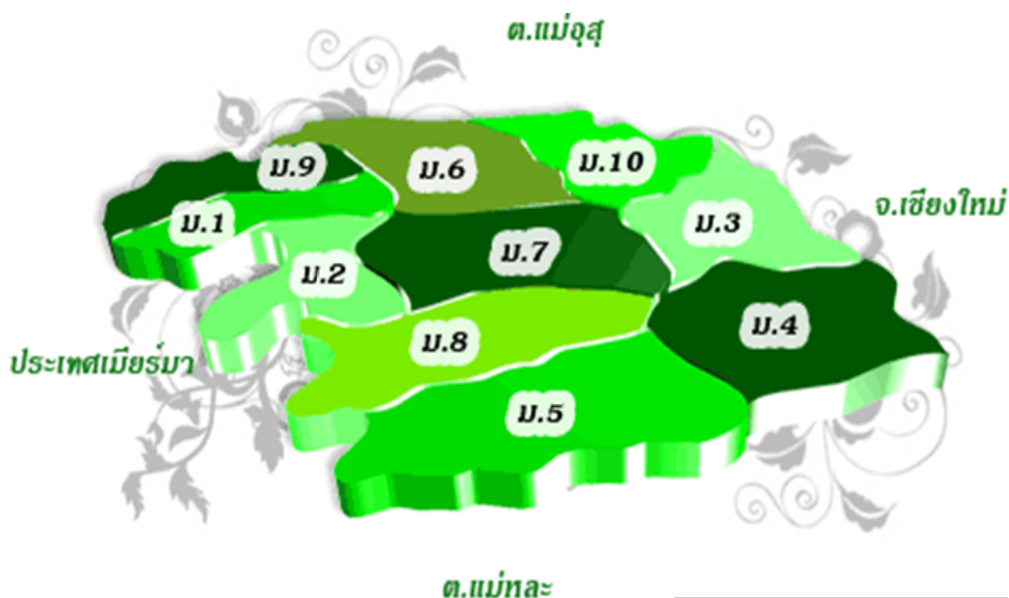
๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอากรรังนก อีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง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

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

๒.๓.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

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 อำเภอมก๋อย 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 อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓๕-๔๒ องศาเซลเซียส

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ตกมากในเดือนสิงหาคมอุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 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 ๖ บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน

หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง

หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ

หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต้อคี

หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ

หมู่ที่ ๔ บ้านแบรหะ

หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ

หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง

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	บ้านแม่ต๋อคี	๒๕.๓๔	๖๓๔	๕๕๙	๑๑๙๓	๓๙๕
๔	บ้านแบรหะ	๓๐.๐๑	๖๓๔	๖๒๓	๑๒๕๗	๓๖๑
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๓๙๘	๔๒๒	๘๒๐	๓๗๔
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๑๖.๓๗	๕๓๘	๔๗๙	๑๐๑๗	๔๔๙
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๕๗๘	๕๓๕	๑๑๑๓	๔๕๔
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔	๗๙๑	๗๔๖	๑๕๓๗	๔๙๓
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๗๗๙	๗๖๔	๑๕๔๓	๓๕๘
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๗๖	๕๒๑	๑๐๙๗	๓๔๖
รวม		๒๔๐.๘๓	๕๕๙๐	๕,๒๐๔	๑๐,๗๙๔	๓,๗๘๑

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกุมภาพันธ์)

จำนวนประชากรเปรียบเทียบย้อนหลัง ๕ ปี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ด้วง											
		(ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๕ ปี)											
		พ.ศ. ๒๕๕๙		พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑		พ.ศ. ๒๕๖๒		พ.ศ. ๒๕๖๓		พ.ศ. ๒๕๖๔	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บ้านใหม่	๔๘๑	๔๓๒	๕๑๘	๔๖๐	๕๖๐	๔๖๕	๕๖๙	๔๗๗	๕๘๑	๔๘๒	๕๘๔	๔๘๗
๒	บ้านลำร้อง	๘๐	๗๖	๗๙	๗๓	๗๔	๗๙	๗๖	๗๖	๗๘	๗๓	๗๕	๗๓
๓	บ้านแม่ต๋อสี	๕๙๗	๕๐๙	๖๒๓	๕๔๕	๖๒๑	๕๔๗	๖๒๙	๕๕๙	๖๒๙	๕๕๘	๖๓๘	๕๖๘
๔	บ้านแบริวทะ	๕๙๙	๕๘๗	๖๒๒	๖๐๓	๖๓๖	๖๑๐	๖๓๔	๖๒๑	๖๓๐	๖๒๕	๖๓๖	๖๓๒
๕	บ้านห้วยปูแกง	๓๗๔	๓๘๑	๓๙๙	๓๙๙	๔๐๕	๔๑๕	๔๐๑	๔๑๙	๓๙๗	๔๒๓	๓๙๘	๔๒๒
๖	บ้านขุนห้วยแม่ด้วง	๕๒๑	๔๕๔	๔๓๔	๔๖๒	๕๓๙	๔๗๗	๕๔๓	๔๗๘	๕๓๙	๔๗๗	๕๔๑	๔๘๑
๗	บ้านแม่โพ	๕๐๕	๔๙๖	๕๒๑	๕๐๒	๕๔๘	๕๐๙	๕๕๖	๕๑๕	๕๓๗	๕๓๔	๕๕๑	๕๓๖
๘	บ้านแกลมื่อโจะ	๗๒๖	๖๖๓	๗๔๕	๖๗๘	๗๕๗	๖๙๘	๗๗๔	๗๒๔	๗๘๓	๗๔๖	๗๘๖	๗๓๕
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๖๖๘	๖๕๘	๖๙๔	๖๙๒	๗๓๒	๗๑๑	๗๕๘	๗๓๓	๗๗๙	๗๖๑	๗๗๒	๗๖๘
๑๐	บ้านทุ่งนางสูง	๕๒๙	๔๘๕	๕๔๖	๔๙๑	๕๕๗	๕๐๔	๕๖๒	๕๐๘	๕๓๓	๕๑๗	๕๓๘	๕๒๒
รวม		๕,๐๘๐	๔,๗๔๑	๕,๑๘๑	๔,๙๐๕	๕,๔๐๙	๕,๐๑๕	๕,๕๐๒	๕,๑๑๐	๕,๕๖๖	๕,๑๙๖	๕,๕๙๙	๕,๒๒๔
		๙,๘๒๑		๑๐,๐๘๖		๑๐,๔๒๔		๑๐,๖๑๒		๑๐,๗๖๒		๑๐,๘๒๓	

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกรกฎาคม)

๒) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า ๑ ปี	๑๑๐	๗๕	๑๘๕
อายุ ๑ ปี	๑๑๑	๑๑๓	๒๒๔
อายุ ๒ ปี	๑๓๗	๑๐๓	๒๔๐
อายุ ๓ ปี	๑๒๗	๑๐๒	๒๒๙
อายุ ๔ ปี	๑๒๐	๑๔๐	๒๖๐
อายุ ๕ ปี	๑๒๘	๑๑๕	๒๔๓
อายุ ๖ ปี	๑๑๓	๑๒๒	๒๓๕
อายุ ๗ ปี	๑๒๒	๑๑๗	๒๓๙
อายุ ๘ ปี	๑๑๗	๙๙	๒๑๖
อายุ ๙ ปี	๑๑๖	๑๐๔	๒๒๐
อายุ ๑๐ ปี	๑๐๙	๑๐๔	๒๑๓
อายุ ๑๑ ปี	๑๑๕	๙๕	๒๑๐
อายุ ๑๒ ปี	๑๔๓	๑๐๔	๒๔๗
อายุ ๑๓ ปี	๑๐๐	๑๑๐	๒๑๐
อายุ ๑๔ ปี	๑๐๓	๑๐๔	๒๐๗

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๑๕ ปี	๙๖	๙๗	๑๙๓
อายุ ๑๖ ปี	๑๑๐	๑๐๘	๒๑๘
อายุ ๑๗ ปี	๑๑๕	๑๐๕	๒๒๐
อายุ ๑๘ ปี	๘๕	๑๐๖	๑๙๑
อายุ ๑๙ ปี	๑๐๗	๙๔	๒๐๑
อายุ ๒๐ ปี	๑๐๘	๑๒๑	๒๒๙
อายุ ๒๑ ปี	๙๗	๙๕	๑๙๒
อายุ ๒๒ ปี	๙๖	๙๑	๑๘๗
อายุ ๒๓ ปี	๑๑๖	๑๑๙	๒๓๕
อายุ ๒๔ ปี	๑๑๗	๑๒๕	๒๔๒
อายุ ๒๕ ปี	๑๐๙	๑๐๙	๒๑๘
อายุ ๒๖ ปี	๑๒๘	๑๐๕	๒๓๓
อายุ ๒๗ ปี	๑๐๘	๑๐๑	๒๐๙
อายุ ๒๘ ปี	๑๑๕	๑๒๐	๒๓๕
อายุ ๒๙ ปี	๑๑๗	๙๘	๒๑๕
อายุ ๓๐ ปี	๙๖	๙๒	๑๘๘
อายุ ๓๑ ปี	๗๘	๙๖	๑๗๔
อายุ ๓๒ ปี	๙๒	๗๔	๑๖๖
อายุ ๓๓ ปี	๙๓	๘๑	๑๗๔
อายุ ๓๔ ปี	๙๘	๙๐	๑๘๘
อายุ ๓๕ ปี	๗๐	๗๙	๑๔๙
อายุ ๓๖ ปี	๗๘	๖๑	๑๓๙
อายุ ๓๗ ปี	๖๖	๖๑	๑๒๗
อายุ ๓๘ ปี	๘๓	๙๖	๑๗๙
อายุ ๓๙ ปี	๖๘	๕๗	๑๒๕
อายุ ๔๐ ปี	๗๓	๗๒	๑๔๕
อายุ ๔๑ ปี	๗๑	๖๑	๑๓๒
อายุ ๔๒ ปี	๘๔	๕๔	๑๓๘
อายุ ๔๓ ปี	๖๔	๕๙	๑๒๓
อายุ ๔๔ ปี	๖๐	๕๖	๑๑๖

อายุ ๔๕ ปี	๖๕	๖๒	๑๒๗
อายุ ๔๖ ปี	๖๕	๕๘	๑๒๓
ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๔๗ ปี	๔๗	๖๓	๑๑๐
อายุ ๔๘ ปี	๕๐	๔๘	๙๘
อายุ ๔๙ ปี	๕๕	๔๖	๑๐๑
อายุ ๕๐ ปี	๖๙	๔๖	๑๑๕
อายุ ๕๑ ปี	๖๔	๓๘	๑๐๒
อายุ ๕๒ ปี	๕๐	๕๒	๑๐๒
อายุ ๕๓ ปี	๕๖	๔๓	๙๙
อายุ ๕๔ ปี	๓๘	๓๙	๗๗
อายุ ๕๕ ปี	๕๓	๔๒	๙๕
อายุ ๕๖ ปี	๔๐	๓๓	๗๓
อายุ ๕๗ ปี	๓๒	๒๗	๕๙
อายุ ๕๘ ปี	๓๕	๒๔	๕๙
อายุ ๕๙ ปี	๓๐	๓๙	๖๙
อายุ ๖๐ ปี	๔๙	๒๙	๗๘
อายุ ๖๑ ปี	๑๙	๒๘	๔๗
อายุ ๖๒ ปี	๒๖	๑๗	๔๓
อายุ ๖๓ ปี	๒๑	๒๓	๔๔
อายุ ๖๔ ปี	๒๑	๒๒	๔๓
อายุ ๖๕ ปี	๓๒	๑๔	๔๖
อายุ ๖๖ ปี	๒๔	๒๔	๔๘
อายุ ๖๗ ปี	๒๗	๒๗	๕๔
อายุ ๖๘ ปี	๒๗	๓๑	๕๘
อายุ ๖๙ ปี	๑๕	๑๙	๓๔
อายุ ๗๐ ปี	๒๖	๑๕	๔๑
อายุ ๗๑ ปี	๑๖	๑๓	๒๙
อายุ ๗๒ ปี	๑๘	๑๒	๓๐
อายุ ๗๓ ปี	๑๖	๑๒	๒๘
อายุ ๗๔ ปี	๑๓	๑๒	๒๕

อายุ	๗๕ ปี	๑๔	๑๘	๓๒
อายุ	๗๖ ปี	๙	๔	๑๓
อายุ	๗๗ ปี	๕	๘	๑๓
อายุ	๗๘ ปี	๗	๑๓	๒๐
ช่วงอายุ		ชาย	หญิง	รวม
อายุ	๗๙ ปี	๖	๘	๑๔
อายุ	๘๐ ปี	๕	๙	๑๔
อายุ	๘๑ ปี	๑๒	๘	๒๐
อายุ	๘๒ ปี	๔	๗	๑๑
อายุ	๘๓ ปี	๘	๖	๑๔
อายุ	๘๔ ปี	๕	๕	๑๐
อายุ	๘๕ ปี	๔	๑๑	๑๕
อายุ	๘๖ ปี	๓	๗	๑๐
อายุ	๘๗ ปี	๑	๔	๕
อายุ	๘๘ ปี	๔	๔	๘
อายุ	๘๙ ปี	๒	๒	๔
อายุ	๙๐ ปี	๓	๒	๕
อายุ	๙๑ ปี	๑	๒	๓
อายุ	๙๒ ปี	๑	๑	๒
อายุ	๙๓ ปี	๐	๑	๑
อายุ	๙๔ ปี	๐	๕	๕
อายุ	๙๕ ปี	๑	๒	๓
อายุ	๙๖ ปี	๐	๐	๐
อายุ	๙๗ ปี	๐	๒	๒
อายุ	๙๘ ปี	๑	๒	๓
อายุ	๙๙ ปี	๑	๐	๑
อายุ	๑๐๐ ปี	๑	๐	๑
อายุมากกว่า ๑๐๐ ปี		๒	๒	๔
รวม		๕,๗๖๘	๕,๓๘๑	๑๑,๑๔๙

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน อำเภอท่าสองยาง ณ เดือนกรกฎาคม)

(๔) สภาพทางสังคม

๑) การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน ๒ แห่ง ประกอบด้วย

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

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

โรงเรียนประถมศึกษา รวม ๔ แห่ง ประกอบด้วย

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

จำนวนเด็กนักเรียนแยกตามระดับชั้นเรียนและโรงเรียน

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	ระดับชั้น									รวม (คน)
		อ.๑ (คน)	อ.๒ (คน)	อ.๓ (คน)	ป.๑ (คน)	ป.๒ (คน)	ป.๓ (คน)	ป.๔ (คน)	ป.๕ (คน)	ป.๖ (คน)	
๑	โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๐	๑๓	๒๑	๒๒	๒๕	๑๖	๒๐	๒๓	๑๘	๑๕๘
๒	โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ	๐	๗๓	๓๐	๑๐๔	๕๗	๖๔	๓๓	๓๖	๔๕	๔๕๒
๓	โรงเรียนบ้านแม่โพ	๐	๒๐	๒๓	๒๔	๑๔	๑๘	๑๗	๑๒	๑๓	๑๔๑
๔	โรงเรียนบ้านอู่หู่	๐	๔๕	๓๙	๓๖	๔๗	๓๗	๔๒	๔๘	๓๙	๓๓๓
รวม		๐	๑๕๑	๑๑๓	๑๘๖	๑๔๓	๑๓๕	๑๑๒	๑๑๙	๑๑๕	๑,๐๗๔

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

๒) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ ๑ แห่ง (โรงพยาบาลอำเภอท่าสองยาง)
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน ๑ แห่ง (สาธารณสุข อ.ท่าสองยาง)
- สถานบริการสาธารณสุขชุมชน ๑ แห่ง
- ศูนย์มาลาเรียโศส ๖ แห่ง
- อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.ตำบลแม่ต๋าน) ๒๐๙ คน
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ ๓๐ ยังไม่ครบทุกหมู่บ้านโดยเฉพาะหมู่บ้านบนพื้นที่สูง

(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

(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔)

จำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ HIV

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

(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔)

(๕) ระบบบริการพื้นฐาน

๑) การคมนาคมขนส่ง

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

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) การเกษตรพืชที่สำคัญ 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. ปุ๊ก 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

พื้นที่ตำบลแม่ต้าน ไม่มีการทำการประมงเป็นอาชีพ

๓) การปศุสัตว์

ตำบลแม่ต้านมีการเลี้ยงสัตว์คือ 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 บ้านแม่ต๋อสี	๖๕๔	๑๔๕	๓๑	๑๙	๑,๕๓๓	๑๕๔	๑๓๙
หมู่ที่ ๔ บ้านบะรอทะ	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

(ข้อมูลจาก สำนักงานปศุสัตว์อำเภอท่าสองยาง ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๙๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ ๙๔.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการกิจการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐

รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่ามีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

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

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา สิริวัฒน์ (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 และด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการ

อย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

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

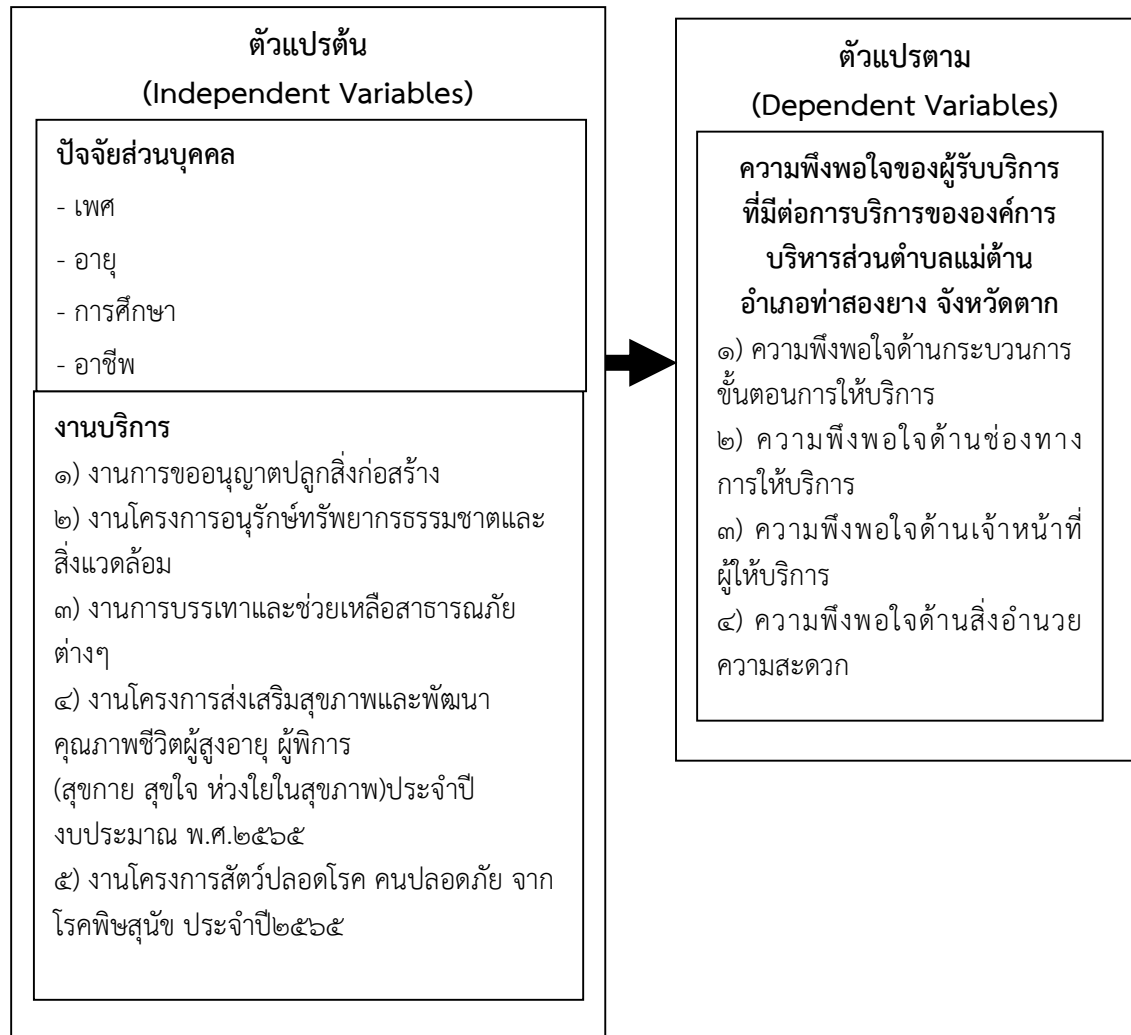
บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย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

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน

ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่น ตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษายาทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ 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 รวมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๕๘๓	๔๘๒	๑๐๖๕	๔๑๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๙	๗๓	๑๕๒	๑๔๐
๓	บ้านแม่ต๋อคี	๒๕.๓๔	๖๓๔	๕๕๙	๑๑๙๓	๓๙๕
๔	บ้านบะรอทะ	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) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔	๑๔
๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๐	๙๒
๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ	๕๐๐	๒๑๗
๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๗๘๙	๒๖๐
๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕	๘๐๐	๒๖๐
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๘๔๓

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็น การศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 ในงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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 ในงานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงาน การบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมา

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

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ 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 ในงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ 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 ในงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๕ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

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

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

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

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

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๗ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ และ ๕ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๖ งานบริการ ดังนี้

- ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ
- ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕

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 แม่ต๋าน

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
๒) งานโครงการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือ สาธารณภัยต่างๆ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคน ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕	๔.๗๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒	๙
รวม	๔.๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๐	๗๑.๔๓
- หญิง	๔	๒๘.๕๗
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๒	๑๔.๒๘
- ๓๐-๓๙ ปี	๘	๕๗.๑๖
- ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป	๒	๑๔.๒๘
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒	๑๔.๒๘
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๕	๓๕.๗๒
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๓๕.๗๒
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒	๑๔.๒๘
- อนุปริญญา/ปวส.	๒	๑๔.๒๘
- ปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๔	๒๘.๕๗
- รับจ้าง	๖	๔๒.๘๖
- ธุรกิจส่วนตัว	๒	๑๔.๒๘
- เกษตรกร	๒	๑๔.๒๘
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๑.๔๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๕๗.๑๖ จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ ๓๕.๗๒ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อย ๔๒.๘๖

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ	๔.๖๓	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๒	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๘	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๖๔	.๔๑๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ 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

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๕๑	.๖๗๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๐.๒	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๙	.๕๙๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๘๙.๘	๘
รวม	๔.๖๓	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้าน
กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ
สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่
ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔.๕๔	.๕๓๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๐.๘	๙
๒. ช่องทางการให้บริการมีความ เพียงพอ	๔.๖๘	.๕๔๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๓.๖	๘
๓. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔.๔๗	.๕๖๔	พึงพอใจมาก ที่สุด	๘๙.๔	๘
รวม	๔.๕๖	.๔๔๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑.๒	๙

จากตารางที่ ๔.๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.=.๔๔๓) ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๙๑.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘
,S.D.= .๕๔๐)มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการ
ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗ ,S.D.= .๕๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๕๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๒	๘
รวม	๔.๕๔	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๙	๙

จากตารางที่ ๔.๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓, S.D.= .๖๗๓) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.= .๖๒๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกใน ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๗ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ
๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.=
.๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวก
ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘)
ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ส่วนที่ ๓.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๙๒ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๗	๑๘.๔๘
- หญิง	๗๕	๘๑.๕๒
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๖	๑๗.๓๙
- ๓๐-๓๙ ปี	๓๐	๓๒.๖๒
- ๔๐-๔๙ ปี	๔๑	๔๔.๕๖
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๔๓
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๓	๑๔.๑๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๑.๙๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๗	๑๘.๔๘
- อนุปริญญา/ปวส.	๓๗	๔๐.๒๒
- ปริญญาตรี	๑๔	๑๕.๒๑
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๕	๑๖.๓๐
- รับจ้าง	๒๓	๒๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๔๗.๘๓
- เกษตรกร	๑๐	๑๐.๘๗
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๑.๕๒ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๔.๕๖ มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๔๐.๒๒ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔๗.๘๓

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากร
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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 ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,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

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านกระบวนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๙	.๖๘๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	.๖๓๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๖๑๒	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๙	.๕๒๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่
ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ
มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุก
ข้อ 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 ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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 ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒
,S.D.= .๖๙๙) รองลงมามีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๓๖)
และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๖๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ 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 ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕ ,S.D.= .๖๑๑) ร้อย
ละความพึงพอใจ ๘๑.๐๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ 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 ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๔	.๕๕๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๔.๘	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๑	.๕๘๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย พร้อมให้บริการ	๔.๗๒	.๖๙๕	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/
อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๘๓) รองลงมาคือการสิ่งอำนวยความสะดวก
ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๕๓)
และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒ ,S.D.= .๖๙๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

ส่วนที่ ๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๑๗)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๔๒	๖.๕๔
- หญิง	๗๕	๘๓.๔๖
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๑๐.๕๙
- ๒๐-๒๙ ปี	๒๗	๑๒.๔๔
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๕	๖.๙๑
- ๔๐-๔๙ ปี	๔๑	๑๘.๘๙
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑๑	๕๑.๑๕
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๗๐	๓๒.๒๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๙	๘.๗๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๖	๒๕.๘๑
- อนุปริญญา/ปวส.	๖๙	๓๑.๘๐
- ปริญญาตรี	๓	๑.๓๘
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๓	๕.๙๙
- รับจ้าง	๑๒๙	๕๙.๔๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๓๖	๑๖.๕๙
- เกษตรกร	๓๙	๑๗.๙๗
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖.๕๔ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปร้อยละ ๕๑.๑๕ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๒.๒๖ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๙.๔๕

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัย
ต่างๆ

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและ
ช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๗๙	.๑๔๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการบรรเทาและช่วยเหลือ
สาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.=
.๓๓๑)และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๗	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๖	.๕๐๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	.๔๘๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๒๑) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๕๐๗) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.= . ๔๘๗)

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๔๒๖) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔,S.D.= .๔๙๗) และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐,S.D.= .๔๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๕๙) มี ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๖๔๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๑๔)และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๗๒๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.=.๕๑๔) รองลงมา มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๙๗)และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ผู้พิการ(สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๕.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามงาน

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๖๐)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๔๑	๖๕.๐๘
- หญิง	๒๒	๓๔.๙๒
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๒	๑๙.๐๕
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๘	๒๘.๕๗
- ๔๐-๔๙ ปี	๒๐	๓๑.๗๕
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๐.๖๓
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๕	๗.๙๔
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๗.๔๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๗	๒๖.๙๘
- อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๓๘.๖๘
- ปริญญาตรี	๕	๗.๙๔
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๖	๒๕.๓๘
- รับจ้าง	๒๑	๓๓.๓๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๓๐.๑๖
- เกษตรกร	๗	๑๑.๑๑
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๖.๐๘ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีร้อยละ ๓๑.๗๕ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๓๘.๖๘ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ
สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนและการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๙๕	.๖๗๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๙	.๕๗๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	.๕๙๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๘	๙
รวม	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนา
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้าน
กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก
ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕ ,S.D.= .๖๗๖) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี
ความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๗๘) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา
การให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๙๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๕๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓ ,S.D.=.๔๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ
สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ 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 ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ
(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกใน ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนา
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=
๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มี
การสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕,
S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข
ประจำปี๒๕๖๕

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๖๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๒๓	๔๗.๓๑
- หญิง	๑๓๗	๕๒.๖๙
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๕๒	๒๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๖๑	๒๓.๔๖
- ๔๐-๔๙ปีขึ้นไป	๑๐๓	๓๙.๖๒
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๑๖.๙๒
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๖๗	๒๕.๗๗
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๗	๒๑.๙๒
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘๗	๓๓.๔๖
- อนุปริญญา/ปวส.	๒๐	๗.๖๙
- ปริญญาตรี	๒๙	๑๑.๑๖
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๖	๖.๑๕
- รับจ้าง	๑๐๘	๔๑.๕๔
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๗	๑๘.๐๘
- เกษตรกร	๘๙	๓๔.๒๓
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๖๙ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๖๒ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ ๓๓.๔๖ ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ ๔๑.๕๔

๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์
ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า
ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๖๓	.๖๐๓	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๒.๖	๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	.๕๕๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	.๕๙๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๖	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	.๕๖๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๑	.๕๙๘	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๒	๙

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คน
ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑,S.D.= .๕๘๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= .๕๙๗)ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒, S.D.= .๕๖๖) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและ
การให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๐๓)

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	๔.๘๓	.๗๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	๔.๗๗	.๖๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๙	.๖๘๖	พึงพอใจมากที่สุด	๘๕.๘	๘
รวม	๔.๖๓	.๖๐๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการดำเนินงานในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๓ S.D.= .๖๐๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๗๐๐) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๖๙๖) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๙,S.D.= .๖๘๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๑	.๖๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๖๗	.๔๕๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๗	.๔๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
รวม	๔.๗๘	.๕๕๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๔๗๙) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๖๗๕) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗,S.D.= .๔๕๔)

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๘๕	.๖๕๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๘	.๗๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๕๖	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๒	๙
รวม	๔.๗๓	.๕๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๕๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๖๕๗) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๗๒๖) และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖,S.D.= .๖๗๖)

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๖	.๖๓๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๙๕	.๗๐๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๔๖	.๖๘๓	พึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๒	๘
รวม	๔.๗๒	.๕๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒ ,S.D.= .๕๖๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕ ,S.D.= .๗๐๓) รองลงมา มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.= .๖๓๕)และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖,S.D.= .๖๘๓)

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕

-

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ
- ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวม

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (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

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๖ ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑,S.D.= .๔๘๙) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= .๕๙๗) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๕๖๖) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๐๓)

๕.๑.๗ การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕	๔.๗๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒	๙
๕) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจาก

การประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). การประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์. (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 ขาวประเสริฐ. (๒๕๕๒). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (๒๕๕๙). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น. <http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (๒๕๕๕). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปาริชาติ นามวัฒน์. (๒๕๕๓). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผุสดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุบลรัตน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒. (๒๕๕๒). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒.
- พัชรียา แก่นสา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. (๒๕๕๑). โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ภูษิต สายกิมซวน. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (๒๕๖๐). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก ๖ เมษายน ๒๕๖๐.

- รัชนี้ ทีปการ. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล ๑ (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- วรยุทธ์ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. อำนาจหน้าที่ของ อบต. <http://th.wikipedia.org/wiki/>. สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- ศรวณี แดงไสว. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.
- สมุทร ชำนาญ. (๒๕๕๖). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.
- สุชาติ เนตรฉัยยา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาลีนี จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชูชนะ เตชคณา. (๒๕๕๐). จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ
- 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.

ชุดที่ ๑

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

งานงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกรหัสความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

งานงานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ

(สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					

๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๕

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान

โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกรหัสความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี